Parcs Canada Parks Canada

FC
2914
.P84
D592
1987
EX A

FC
2914
.P84
D592
1987
Gr B

ÉTUDE SUR LES VISITEURS ET LEURS BESOINS

LE PORT DE QUÉBEC AU XIX^{e} SIÈCLE

RAPPORT DE RECHERCHE

BIBLIOTHÈQUE
3, rue Dunde
C.P. 6060
Haute-Ville, Québec
G1R 4V7

Juin 1987

Solange Dion
Section Politiques et Recherche
Division Recherche
et Développement
Service des parcs

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

AVANT-PROPOS i

LISTE DES HISTOGRAMMES ET TABLEAUX iii

INTRODUCTION 1

1.0 MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE 3

1.1 Sujets d'enquête et collecte des données 4
1.2 Évaluation de la méthodologie 4

2.0 TRAITEMENT DES DONNÉES 7

2.1 Codification des informations 7
2.2 Pondération des données 8

3.0 RÉSULTATS DE L'ÉTUDE 10

3.1 Portée des résultats 10
3.2 Profil socio-démographique des visiteurs 12

. Provenance 12
. Langue française 13
. Âge et sexe 14
. Taille et type de groupe 15
. Scolarité 16

3.3 Contexte de la visite au centre 17

. Catégorie de voyage à Québec 17
. Façon d'apprendre l'existence du site 18
. Fréquence de visite 19
. Raison de la venue au centre 20
. Expérience antérieure de visite à des sites historiques 21

PAGE

3.4 Expérience de parc du visiteur et appréciation 23

. Heure d'arrivée au centre 23
. Durée de visite 24
. Participation aux activités et appréciation 25
. Éléments les plus appréciés 27
. Éléments les moins appréciés 28
. Activités et services additionnels souhaités 30
. Intention de revenir au centre 36
. Recommandation à des parents et amis 37
. Commentaires ou suggestions 38

3.5 Autres résultats 48

. Rétroaction sur le programme des Langues Officielles 48

4.0 DIFFÉRENCE OBSERVÉE EN SEMAINE ET EN FIN DE SEMAINE 50

RÉSUMÉ ET CONCLUSION 52

ANNEXES

. Description des quartiers limitrophes
. Localisation du parc
. Questionnaires français et anglais
. Analyse de la fréquentation
. Plan de pondération des données
. Tableaux des résultats
. Description des régions administratives du Québec

AVANT-PROPOS

La section Politiques et Recherche socio-économique du Service des parcs de la Région du Québec a pour mandat, entre autres, de fournir des recherches et données statistiques sur l'utilisation des biens et services dans les parcs nationaux, des parcs historiques nationaux ainsi que des canaux historiques nationaux. Les enquêtes auprès des visiteurs et les résultats qui en découlent aident les gestionnaires à prendre les meilleures décisions en regard de l'aménagement et du fonctionnement des emplacements patrimoniaux canadiens pour en favoriser la connaissance, la compréhension et la jouissance.

Dans le cadre de ce mandat, un projet de recherche a été élaboré au printemps 1985 afin de colliger des informations sur les visiteurs du centre d'interprétation Le Port de Québec au XIX^{e} siècle pour connaître la clientèle du site et son appréciation des installations et services disponibles. Ce projet a exigé la participation de nombreux intervenants tant au niveau de son élaboration qu'au cours de sa réalisation. Remercions notamment la participation à l'élaboration du projet du gestionnaire principal du site et de ses adjoints, de représentants des sections des Services au public, de l'Interprétation et de la Planification. La cueillette des données a été assurée grâce aux services attentifs de l'Institut Québécois d'Opinion Publique Inc. (IQOP inc.), sous la supervision de madame Francine Couture, chargée de l'enquête pour le Service des parcs. Le traitement de certaines parties du questionnaire a été fait par madame Diane Gauthier, membre du personnel de la section Administration des marchés; nous la remercions pour sa patience et sa minutie. Enfin, le présent compte rendu et l'analyse de cette recherche sont le propos de madame Solange Dion.

Compte tenu de son ouverture récente et de sa situation excentrique par rapport aux circuits touristiques habituels dans le Vieux-Québec, les gestionnaires du parc étaient intéressés à connaître le profil du visiteur du site afin d'améliorer les réseaux d'information et de communication à l'extérieur du centre permettant de maintenir un seuil de fréquentation acceptable. L'année 1984, première année d'ouverture du site à l'endroit même des activités nautiques et touristiques de <<Québec 1534-1984>>, avait assurée au centre une fréquentation estimée à plus de 240 228 visiteurs; l'absence d'activités de la même envergure et le retour à une circulation moins importante dans le secteur malgré de nombreuses festivités dans le cadre du Centenaire des Parcs Nationaux nous permettaient de s'attendre à une baisse importante de la fréquentation en 1985; une diminution de 57% a été observée. Les données recueillies seront des outils précieux pour le fonctionnement du centre en saison estivale au cours des prochaines années.

Le chef de la section Politiques
et Recherche

Alain Charlebois

LISTE DES HISTOGRAMMES ET DES TABLEAUX

Page

PROVENANCE

. Répartition des visiteurs (restés plus de 10 minutes) selon leur lieu de résidence 12

LANGUE FRANÇAISE

. Répartition des visiteurs selon que la langue française est leur langue maternelle ou celle utilisée lors de l'entrevue, et selon leur lieu de provenance..... 13

AGE ET SEXE

. Répartition des visiteurs selon leur âge et leur sexe..... 14

TYPE DE GROUPE

. Répartition des visiteurs selon le type de groupe avec lequel ils se présentent au centre..... 15

SCOLARITÉ

. Répartition des visiteurs répondants selon leur scolarité..... 16

CATÉGORIE DE VOYAGE À QUÉBEC

. Répartition des visiteurs selon leur durée de voyage à Québec ou leur déplacement dans les environs de leur domicile..... 17

FAÇON D'APPRENDRE L'EXISTENCE DU SITE

. Répartition des visiteurs selon la façon dont ils apprennent l'existence du centre..... 18

PREMIÈRE VISITE

. Répartition des visiteurs selon qu'ils effectuent une première visite ou non au centre et selon que celle-ci est planifié ou non..... 19

RAISON DE LA VENUE AU CENTRE

. Répartition des visiteurs selon la raison principale de leur venue au centre..... 20

HEURE D'ARRIVÉE

. Répartition les visiteurs selon leur heure d'arrivée au centre..... 23

DURÉE DE LA VISITE

. Répartition des visiteurs selon leur durée de visite au centre d'interprétation..... 24

PARTICIPATION ET APPRÉCIATION DONNÉE AUX ACTIVITÉS

. Répartition des visiteurs selon leur participation aux différentes activités et l'appréciation qu'ils en ont donnée..... 25

ÉLÉMENTS LES PLUS APPRÉCIÉS

. Répartition des visiteurs ayant apprécié des éléments ou aspects particuliers au centre..... 27

RAISONS ÉVOQUÉES POUR REVENIR AU CENTRE

. Répartition des visiteurs ayant invoqué des raisons particulières pour justifier leur intention de revenir au centre... 36

Estimation du nombre de visiteurs sortant du centre à l'été 1985

Tableau 1: Nombre de contacts réalisés et manqués auprès des visiteurs en semaine et en fin de semaine.

Tableau 2: Nombre pondéré de répondants selon le lieu de résidence par région administrative au centre

Tableau 3: Nombre pondéré de répondants selon la langue parlée à l'entrevue et leur lieu de résidence.

Tableau 4: Nombre pondéré de répondants selon leur langue maternelle et leur lieu de résidence

Tableau 5: Nombre pondéré de personnes dans les groupes selon l'âge des membres et leur lieu de résidence - Nombre moyen de personnes par groupe

Tableau 6: Nombre pondéré de répondants selon le type de groupe et leur lieu de résidence

Tableau 7: Nombre pondéré de répondants selon la scolarité atteinte de ces derniers et leur lieu de résidence

Tableau 8: Nombre pondéré de répondants selon le type de jour et la durée de leur voyage à Québec

Tableau 9: Nombre pondéré de répondants selon qu'ils venaient au parc pour la première fois ou non et leur lieu de résidence

Tableau 10: Nombre pondéré de répondants selon la raison principale de leur venue au centre et le fait qu'ils aient ou non visité le centre auparavant

Tableau 11: Nombre pondéré de répondants selon leur fréquence de visite de parcs et lieux historiques ou autres et le type de parcs les plus appréciés

Tableau 12: Nombre pondéré de répondants selon la durée de leur visite et le type de jour

Tableau 13: Nombre pondéré de répondants selon leur fréquence de visites antérieures au centre et selon qu'ils aimeraient retrouver ou non des activités ou services additionnels

Tableau 14: Nombre pondéré de répondants selon leur intention de revenir au centre et les raisons évoquées ainsi que selon leur lieu de résidence

Tableau 15: Nombre pondéré de répondants selon leur intention de revenir au centre ou non et le fait qu'ils viennent en semaine ou en fin de semaine

Tableau 16: Nombre pondéré de répondants selon leur intention de recommander ou non à des parents ou amis de venir visiter le centre et leur lieu de résidence

Tableau 17: Nombre pondéré de répondants selon la langue officielle choisie pour recevoir des services au centre et leur lieu de résidence

INTRODUCTION

L'enquête réalisée au centre d'interprétation du parc historique national Le Port de Québec au XIX^{e} siècle avait pour but de connaître le profil de la clientèle estivale du centre, leurs besoins en regard d'activités ou de services additionnels et leur satisfaction quant aux aménagements, aux expositions présentées et aux services linguistiques reçus.

A l'aide des données recueillies, on veut préciser:

- les caractéristiques socio-démographiques des visiteurs,
- le contexte et le profil de visite du centre,
- l'appréciation des installations et services en place,
- leurs intentions quant à l'utilisation future du centre et la recommandation à des parents et amis d'y faire une visite,
- et leurs attentes et besoins exprimés en termes d'activités et de services.

La population visée par l'enquête a été définie comme étant l'ensemble des visiteurs ayant circulé au moins quelques minutes dans le centre; en effet, afin d'obtenir un profil des visiteurs exerçant une certaine pression sur les services offerts par le personnel, seuls ceux restés au moins dix minutes dans le centre étaient invités à compléter un questionnaire.

Le visiteur avait préalablement été défini comme étant toute personne qui, n'étant pas au travail comme employée du Service des parcs, d'une entreprise de services commerciaux ou à but non lucratif, entre au centre pour y faire une visite ou pour une autre raison. Les personnes entrées quelques minutes avant la fermeture, celles qui n'ont strictement utilisé que les services sanitaires ou n'ont recherché que des informations d'orientation hors-centre respectaient aussi la

définition et ont donc été dénombrées comme visiteurs. Toutefois, ces dernières n'ont pas été invitées à faire part de leur expérience du site dans le cadre de ce sondage.

Un projet d'observation du nombre d'utilisateurs du parc, des estrades de l'amphithéâtre et des quais, s'y arrêtant au moins une minute, a aussi été réalisé; l'absence d'activité spéciale devait régir la collecte de données d'observation afin de permettre une estimation de la fréquentation à l'extérieur du centre, en dehors des moments de présentation d'activités spéciales; ces activités faisant elles-mêmes parties de la programmation estivale du site, des décomptes de fréquentation ont été tenus pour y estimer la participation.

À l'intérieur de ce rapport, il est présenté un résumé de la **méthodologie de recherche,** une analyse des problèmes rencontrés et des solutions retenues, du **traitement des données,** la codification et la pondération appliquées et des **résultats de l'étude,** la portée de ces derniers, le profil des visiteurs et des autres caractéristiques ainsi que l'inventaire complet des suggestions et commentaires exprimés par les répondants. Enfin, une différenciation des visiteurs en semaine et en fin de semaine est esquissée.

1.0 MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

L'enquête réalisée entre le début de juin et la fin du mois d'août, a été conduite auprès d'un échantillon représentatif des visiteurs du centre d'interprétation âgés de 12 ans et plus. Vingt-quatre jours ont été choisis en juin (3), en juillet (12) et en août (9), en semaine (14) et en fin de semaine incluant les congés fériés (10). Trois jours de formation ont précédé la collecte des données auprès des visiteurs.

Entre 11h00 et 18h00, les enquêteurs ont procédé à un échantillonnage systématique des visiteurs sortant du centre; le premier visiteur intercepté quotidiennement était choisi suivant une table de nombres aléatoires. Toutes les sorties du centre étaient surveillées de façon continue; deux enquêteurs étaient localisés aux sorties face à la rue St-André alors qu'un troisième l'était à celle face au bassin Louise.

Des procédures particulières avaient été identifiées selon que le contact réalisé avait lieu avec un enfant de moins de 12 ans, avec un visiteur refusant de répondre au questionnaire ou avec un visiteur ayant déjà participé à l'enquête; pour plus de détails, le rapport de planification du projet et le cahier portant sur les technicalités d'enquête peuvent être consultés[1].

---

[1] Rapport de planification, Étude par les visiteurs et leurs besoins, Le Centre d'interprétation du Port de Québec au XIX^{e} siècle, district de Québec, février 1985.

Technicalités d'enquête, PHN Le Port de Québec au XIX^{e} siècle, IQOP Inc. Juin 1985.

1.1 Sujets d'enquête et collecte des données

Le questionnaire se divisant en trois sections compte vingt-trois questions. Une partie administrative regroupe les informations essentielles au suivi de l'échantillonnage et à la situation temporelle d'une interview réalisée. La deuxième section situe le répondant et sa visite au centre d'interprétation selon une grille contextuelle d'approche au site et d'évaluation des services reçus; la dernière partie vient caractériser le répondant et son groupe en termes de provenance, de type de groupe, d'âge, de sexe, de taille du groupe et de scolarité (voir le questionnaire en annexe).

Selon le plan de sondage prévu, d'importants aléas d'échantillonnage ont été constatés durant les six (6) premiers jours d'enquête. L'importance relative des visiteurs sortant suite à un moment assez court passé à l'intérieur du centre après leur entrée (moins de 10 minutes) avait été sous-évaluée; ces derniers ne faisant pas partie de la population d'enquête, aucune donnée recueillie systématiquement ne permettait d'estimer leur importance selon le plan de sondage choisi au préalable. C'est pourquoi, à compter du 18 juillet, le plan a été modifié et toutes les personnes sortant du centre ont par la suite été dénombrées de façon à tenir un registre des contacts réalisés et manqués rigoureusement. Les pas de sondage appliqués, 1/10 en semaine et 1/20 en fin de semaine, ont pu être maintenus la plupart du temps.

1.2 Évaluation de la méthodologie

Premièrement, la précision du plan de sondage et une connaissance partielle du fonctionnement anticipé au centre d'interprétation ont contribué à mettre sur pied une procédure d'échantillonnage biaisant le choix systématique des répondants et mettant en péril toute algorithme de pondération des échantillons obtenus. Ce qu'il aurait

fallu réaliser, c'est le décompte systématique de tous les visiteurs sortis du centre durant les journées d'enquête et l'ajustement quotidien des taux flottants d'enquête, s'il y a lieu; ces informations auraient assuré la cueillette de données de base utiles à l'uniformisation du taux d'échantillonnage et à la comparaison ponctuelle des statistiques de fréquentation du centre à l'entrée, décompte réalisé par le personnel du site et à la sortie, décompte réalisé par les enquêteurs.

La révision du plan de sondage au début du mois de juillet a permis d'améliorer le type de données administratives recueillies pour assurer la collecte de toutes les données essentielles à l'analyse et à la pondération des échantillons.

Lors de projets similaires, il est recommandé de prévoir une opération complémentaire, soit le dénombrement exhaustif des visiteurs enregistrés quotidiennement. Ces chiffres devraient servir de base de sondage pour la pondération de l'enquête et de l'observation prévue et ce, durant l'ensemble de la période concernée.

L'absence d'un tel dénombrement et les correctifs apportés en cours de collecte des données nous portent tout de même à estimer à 36,4% l'écart calculé entre le nombre de visiteurs entrés au centre tel que dénombré par le personnel du site et le nombre de visiteurs sortis du centre tel qu'estimé à l'aide des données recueillies par les enquêteurs; d'où, le nombre de visiteurs entrés au centre serait en moyenne de **36,4% supérieur** à celui des sorties du centre pour les jours d'enquête correspondants (voir le paragraphe intitulé Analyse de la fréquentation en annexe).

Deuxièmement, l'importance relative du nombre de visiteurs passant moins de 10 minutes étant inconnue, le plan de sondage appliqué en début de projet n'a pas tenu compte de ce type de clientèle de façon

juste; la révision effectuée a corrigé la situation en réidentifiant la base de sondage à toutes les personnes quittant le centre. Une mesure préventive aurait consisté à définir comme étant significatif au préalable, l'écart entre le nombre d'entrées dans un parc et le nombre de visites qui y sont effectivement réalisées. Une telle précaution nous aurait assurés, dans le cas qui nous préoccupe, de connaître les motifs d'une courte visite de moins de 10 minutes de la part de plus de la moitié des visiteurs du parc.

2.0 TRAITEMENT DES DONNÉES

La plupart des données recueillies auprès des visiteurs sont précodées; un certain nombre de questions (5) ont cependant fait l'objet d'une post-codification par sujet.

2.1 Codification des informations

Selon le manuel de codification des différentes réponses des visiteurs, les enquêteurs ont codé les questionnaires complétés. **La provenance** a fait **l'objet d'une double codification** selon la municipalité et selon la région géographique d'origine des visiteurs. La **raison principale de visite, la raison du refus de répondre** s'il y a lieu, **les aspects les plus et les moins appréciés** au site et les **commentaires exprimés** ont aussi été chiffrés pour la saisie et le **traitement informatique.** L'ensemble des tableaux de contingence ont été produits à l'aide de SPSSX; la liste complète de ces derniers peut être consultée à l'annexe au rapport de planification[1].

Pour plus de détails sur la codification des questionnaires, un manuel de saisie[2] fournit toutes les instructions de saisie et de validation des réponses codées.

---

1 Rapport de planification, Étude sur les visiteurs et leurs besoins, Le Centre d'interprétation du Port de Québec au XIX^{e} siècle, district de Québec, février 1985.

2 Méthode de saisie des données, Enquête auprès des visiteurs, PHN Le Port de Québec au XIX^{e} siècle, codebook-enquête-été 1985, septembre 1985, section Politiques et Recherche.

2.2 Pondération des données

Avant la production des tableaux finaux, l'analyse des données administratives de l'enquête a permis de calculer la **pondération souhaitable pour rendre homogène le taux d'enquête** des visiteurs âgés de 12 ans et plus restés au moins 10 minutes dans le centre. Des distinctions ont été faites selon que les jours d'enquête correspondaient à des **jours en semaine ou à des jours en fin de semaine;** les congés fériés ont été considérés comme des jours en fin de semaine. Selon la **période,** avant ou à compter du 18 juillet, le taux d'enquête a été uniformisé en semaine et en fin de semaine. Avec le nombre de jours d'enquête, on a voulu reconstituer **trois semaines complètes d'ouverture du site en période estivale** du mardi au dimanche (voir le plan de pondération des données en annexe).

En semaine

Trois facteurs expliquent la pondération appliquée: le nombre de jours en semaine, les sauts manqués de visiteurs restés plus de 10 minutes et l'absence de distinction entre les visiteurs restés moins ou plus de 10 minutes dans le centre avant le 18 juillet.

En fin de semaine

En fin de semaine, les trois facteurs explicatifs et l'importance relative de certains suggèrent l'application d'une pondération quotidienne différenciée. Le nombre de jours considérés et leur poids souhaitable dans l'échantillon, les contacts manqués quotidiennement devant être considérés à 50% comme des contacts potentiels avec des visiteurs restés au moins 10 minutes et le taux d'échantillonnage appliqué à compter du 18 juillet (1/20) devant être doublé à 1/10 pour être uniforme à celui des autres jours d'enquête sont autant d'éléments d'analyse considérés (voir le tableau 1 en annexe).

La comparaison de la répartition des visiteurs contactés en semaine et en fin de semaine avant et après pondération avec les statistiques de fréquentation du centre démontre l'efficacité de la pondération appliquée.

	Semaine	Fin de semaine
Fréquentation en juin, juillet et août	37%	63%
Avant pondération des données	28%	72%
Après pondération des données	34%	66%

3.0 RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

La fréquentation enregistrée au parc historique national Le Port de Québec au XIX^{e} siècle durant l'été 1985 est évaluée à 78 875 visiteurs; pour toute l'année, celle-ci a été de l'ordre de plus de 100 000 personnes. Compte tenu de cette population, du nombre de questionnaires complétés, des ajustements effectués en raison des modifications apportées au plan de sondage et d'un taux de réponse relativement élevé (88%), il est permis d'estimer **l'erreur échantillonnale normale** applicable aux résultats de l'enquête (413 répondants) à l'intérieur d'un intervalle de **± 4,9% avec un seuil de probabilité de 95%** .

La majorité des visiteurs refusant de répondre ont indiqué qu'ils étaient trop pressés pour le faire (34 des 55 refus), qu'ils ne pouvaient à cause des enfants (3) ou de la température (1); quelques cas d'incapacité mentale ont été notés (5), la mauvaise connaissance de l'une ou de l'autre des langues officielles (1), le manque de sérieux d'un enfant de 12 ans (1), le fait d'avoir déjà complété le questionnaire ou de ne pas pouvoir visiter tous les étages du centre ont aussi été invoqués. Des 55 refus de répondre enregistrés, huit visiteurs ont refusé catégoriquement de participer à l'enquête; on estime donc à 2% le taux de refus de collaborer de la part des visiteurs.

3.1 Portée des résultats

Si près de 80 000 visiteurs ont franchi les portes du centre d'interprétation situé sur le site du Vieux-Port de Québec, tous ne l'ont pas suffisamment visité pour en permettre une certaine appréciation; plus de 50% des visiteurs (51,2%) seraient restés moins de 10 minutes dans le centre, cette proportion variant à peine en fin de semaine (52%) ou en semaine (50%).

N'ayant pas noté le motif de leur courte visite, on estime que ces visiteurs ont profité de divers services dans le centre sans le visiter très longuement; la recherche d'informations portant sur les activités du Vieux-Port, la visite des expositions du rez-de-chaussée seulement et l'utilisation des services sanitaires constituent, d'après les enquêteurs, les raisons principales de leur entrée au centre et de leur visite plutôt rapide des lieux.

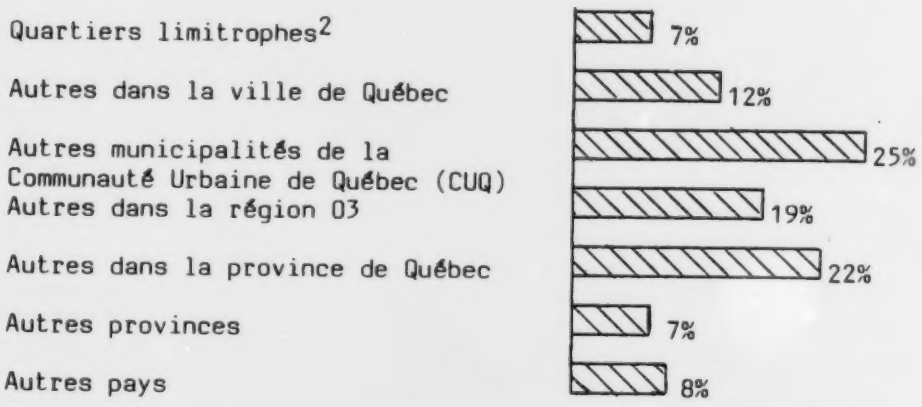
Ainsi, **les résultats de l'enquête,** quoique précis lorsque mis en relation avec la population visée, **ne portent que sur 49% des visites enregistrées au centre en juin, juillet et août.** La pression exercée par cette majorité de visiteurs du site exigerait une analyse éclairée de la situation; celle-ci ne peut toutefois être faite dans le cadre de ce rapport.

Les paragraphes qui suivent tentent de cerner le contexte de visite et de caractériser les visiteurs du centre à l'intérieur des limites de la portée des résultats.

3.2 Profil socio-démographique des visiteurs

Les visiteurs ayant passé plus que quelques minutes dans le centre[1] demeurent dans la région administrative de Québec dans une très forte proportion, soit 63%. Quinze pour cent viennent de l'extérieur de la province de Québec (tableau 2).

PROVENANCE



Les visiteurs en provenance de la **Communauté Urbaine de Québec constitue un bassin de clientèle important (44%).** Ceux de la ville de Québec comptent pour près de 20% des visiteurs du centre d'interprétation. Les visiteurs étrangers demeurent aux Etats-Unis (5%), en Europe (2,4%) et ailleurs (0,6%). Les Européens viennent surtout de la France, de la Suisse, de l'Allemagne, de la Hollande et de l'Angleterre.

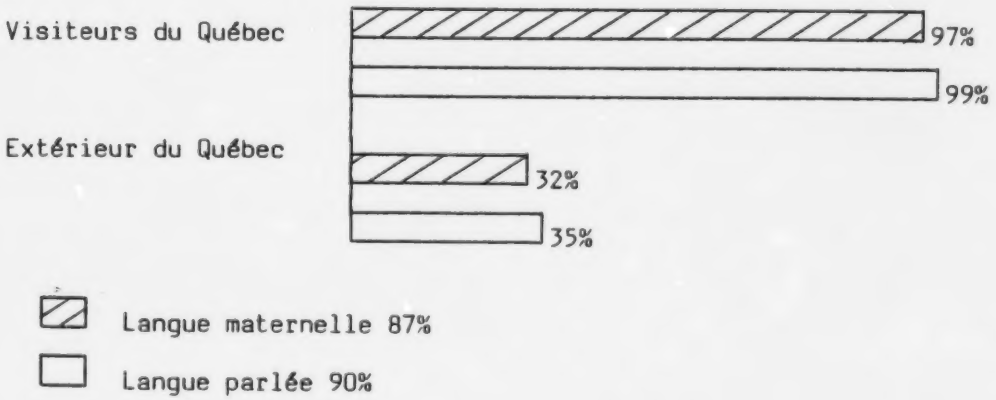
---

1 Tous les résultats présentés ci-après portent sur ce segment de clientèle pouvant être différent de celui des visiteurs passant moins de 10 minutes dans le centre.

2 Quartiers regroupant Champlain, St-Jean-Baptiste, Montcalm, St-Roch et St-Sauveur; voir la localisation du parc et l'identification de ces quartiers en annexe.

Près de 90% des visiteurs s'adresseraient en français pour recevoir des services offerts au parc si tous requerraient un service personnalisé. Tous les visiteurs de la région administrative de Québec (03) se sont exprimés en français pour compléter le questionnaire; seulement 1% de ces derniers possédaient une autre langue maternelle que le français (tableaux 3 et 4).

LANGUE FRANÇAISE



Alors qu'en juin, en dehors de la période de l'affluence scolaire, 5% des visiteurs seulement s'adresseraient en anglais au personnel du centre, 8% le feraient en juillet et jusqu'à 20% en août. En somme, 10% des visiteurs du centre en saison estivale parleraient en anglais pour s'enquérir de renseignements ou de précisions, 6% en fin de semaine et 18% en semaine.

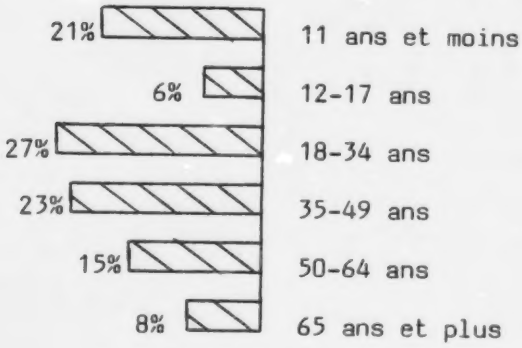
Dans la province de Québec, 82,4% de la population ont comme langue maternelle le français et 10,9% l'anglais; selon les statistiques officielles, 32,4% de la population parlent les deux langues officielles[1].

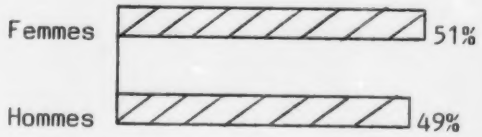
---

1 Profil statistique du Canada, des provinces et des territoires, programme de données régionales, Statistique Canada, Février 1985, 6-7600-500, Catalogue 17-x-501.

On rencontre au centre d'interprétation des visiteurs de tout âge, un peu moins d'adolescents de 12 à 17 ans que les autres groupes d'âge mais quelque 6% tout de même. **La moitié des visiteurs sont âgés de 18 à 49 ans** (tableau 5). Parmi la clientèle du centre, on trouve **presqu'autant d'hommes que de femmes.**

ÂGE ET SEXE

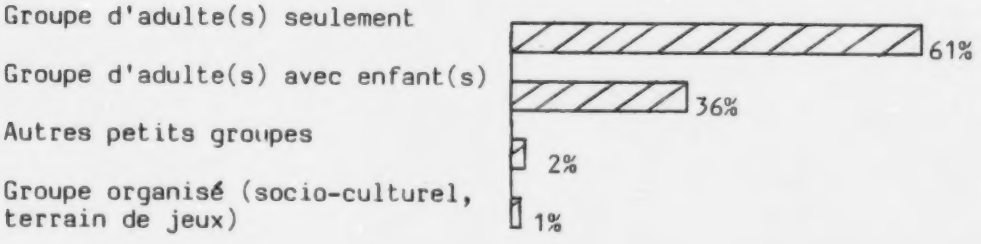




Trop peu de groupes organisés enquêtés nous empêchent de faire des distinctions marquées entre les groupes non organisés et les groupes organisés. Toutefois, en termes de taille moyenne de ces groupes, le nombre de personnes dans **les groupes non organisés est de 3,0 personnes;** dans les groupes organisés, le nombre moyen de visiteurs par groupe est de 42,7. En moyenne, pour l'ensemble des groupes, la taille des groupes est de 3,3 visiteurs en période estivale.

Selon la composition de ces groupes, on remarque quelques différences; les groupes d'adultes seulement comptent en moyenne 2,3 personnes par groupe et ceux d'adultes avec enfants sont de 4,2 personnes en moyenne.

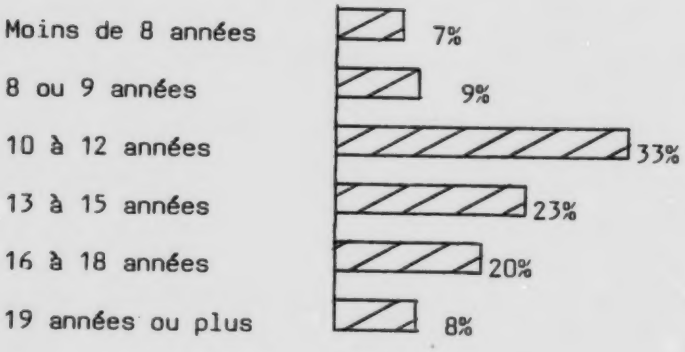
TYPE DE GROUPE



Les groupes d'adulte(s) seulement constituent le type de groupe **le plus souvent rencontré à l'intérieur du centre.** Trop peu de groupes touristiques se sont présentés à l'été 1985 pour être représentés dans l'échantillon (tableau 6).

Plus de la moitié des visiteurs du centre ont atteint un niveau de scolarité post-secondaire; 23% ont complété de 13 à 15 années de scolarité, 20% de 16 à 18 années et 8% plus de 18 années. Le tiers ont complété entre 10 et 12 années de scolarité (tableau 7).

SCOLARITÉ



Au Québec, parmi la population de 15 ans et plus, 26% ont complété une 8e année au moins[1] et 21% ont atteint un niveau post-secondaire ou universitaire.

---

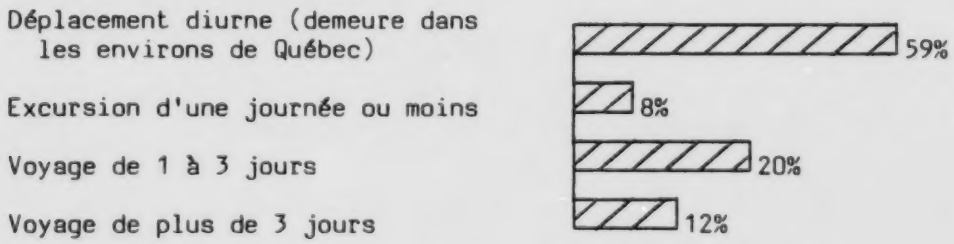
1 Ibid. p. 13

Les deux tiers des visiteurs du centre d'interprétation à l'été 1985 (y passant plus de 10 minutes) se présentent en fin de semaine. Pour la plupart des visiteurs, cet arrêt n'est nullement prémédité; en effet, **83% considèrent leur visite au centre comme une étape non planifiée** de leur balade au Vieux-Port ou au cours de leur circuit dans la ville de Québec. Quatorze pour cent planifient cet arrêt et 3% viennent au centre en l'ayant comme but principal de leur déplacement.

3.3 Contexte de la visite au centre

La grande majorité des visiteurs demeurant dans la région administrative de Québec, ils se présentent surtout au centre au cours d'un déplacement de moins de 24 heures. Vingt pour cent des visiteurs rencontrés effectuent un voyage d'un à trois jours à Québec lors de leur arrêt au centre. **Seulement 12% pour cent prévoient demeurer loin de la résidence permanente plus de trois jours lors de ce voyage.**

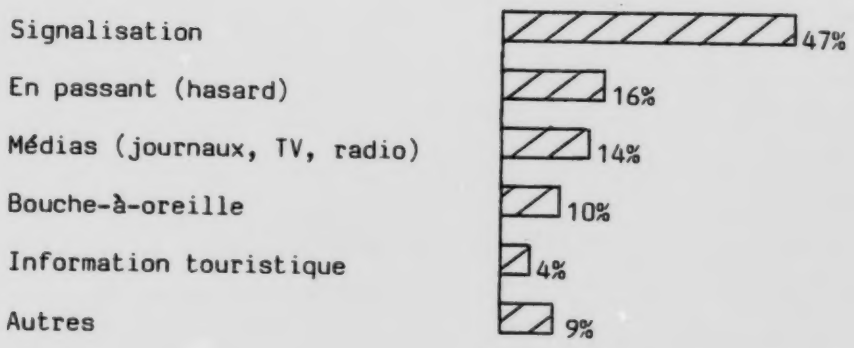
CATÉGORIE DE VOYAGE À QUÉBEC



Selon que les visiteurs rencontrés l'ont été en semaine ou en fin de semaine, la proportion de visiteurs selon les types de voyage qui les amènent à Québec et au site est assez différente; les courts déplacements au site des gens de la région de Québec se produisent surtout la fin de semaine (tableau 8), 68% comparativement à 43% en semaine.

Soixante-trois pour cent des visiteurs apprennent l'existence du site en passant par hasard dans les environs; la signalisation du centre aidant, 47% citent cette source comme principal agent d'information. D'autres apprennent son existence par les médias (14%) et le bouche-à-oreille (10%).

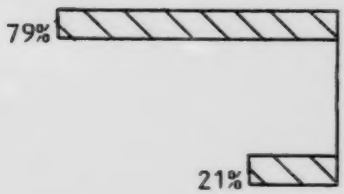
FAÇON D'APPRENDRE L'EXISTENCE DU SITE



Plusieurs visiteurs citent leur venue au Vieux-Port pour participer à d'autres activités lors de la Saint-Jean et de la Fête du Canada comme le moyen qui leur a fait prendre connaissance du centre d'interprétation à cet endroit (6%). Moins de 1% disent en avoir été informés par le personnel d'un autre parc ou lieu historique (0,4%).

La plupart des visiteurs viennent au centre pour la première fois à l'été 1985; **79% ont indiqué qu'ils effectuaient une première visite au centre d'interprétation** (tableau 9). Peu importe qu'ils soient déjà venus ou non, les visiteurs considèrent le plus souvent cet arrêt au centre comme non planifié.

PREMIÈRE VISITE

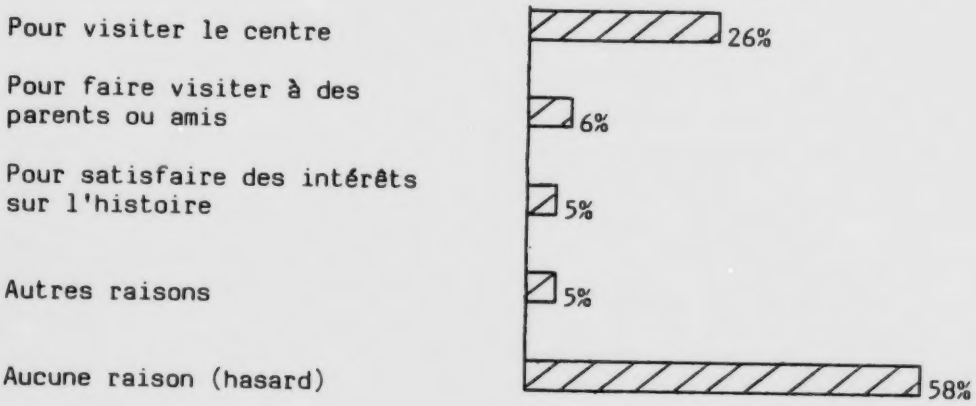


Oui	Planifiée	13%
	Non planifiée	87%
Non	Planifiée	33%
	Non planifiée	67%

Des visiteurs déjà venus au centre, la majorité de ces derniers (52%) l'avaient fait une ou deux fois auparavant; près du quart étaient venus trois fois en 1984 et 1985. Soixante-douze pour cent de ces derniers indiquaient avoir déjà visité le centre en 1984; certains mentionnent même être venus plus de 10 fois en 1984, soit 1% de l'ensemble des visiteurs.

La majorité des visiteurs disent venir par hasard au centre; ils ne mentionnent aucune raison fondée sur le mandat du centre d'interprétation pour expliquer leur présence ou leur visite du site; près du tiers viennent par curiosité (32%), 16% au cours d'une randonnée au Vieux-Port et 6% lors d'une promenade familiale (tableau 10).

RAISON DE LA VENUE AU CENTRE



La formulation de cette question sur la raison principale de la venue au centre, adressée de façon ouverte (sans choix suggérés), rend compréhensible l'étendue des raisons évoquées. Ainsi, les visiteurs venus pour visiter le centre (26%) mentionnent leur goût de le visiter pour une deuxième fois mais aussi pour terminer une visite commencée antérieurement. Ceux intéressés par les aspects traités au centre parlent de l'histoire en général, de celle du bâtiment, de la marine, du port, des bateaux et du bois (6%). L'architecture du bâtiment, son aspect attirant (portes ouvertes, musique, personnages, ...) et la simple curiosité sont les éléments qui viennent détailler l'importance de l'attrait du centre extérieurement. La tenue d'activités spéciales lors de la Saint-Jean le 1er juillet et au cours de l'été a amené 2% des visiteurs rencontrés à visiter le centre; ultimement, ce qui les amène vraiment à y venir a déjà été amplement décrit.

EXPÉRIENCE ANTÉRIEURE DE VISITE À DES SITES HISTORIQUES

Les visiteurs du centre d'interprétation ne sont pas ce qui peut être appelés "des habitués" de parcs ou lieux historiques si on fait référence à ce qu'ils associent à des "parcs et lieux historiques"; 22% mentionnent ne pas avoir mis les pieds dans de tels parcs durant les trois dernières années, 18% dans un ou deux sites seulement et 26% dans trois ou quatre. **La majorité disent donc ne pas en avoir vu au moins un par année en moyenne.** Seize pour cent des visiteurs indiquent tout de même en avoir vu plus de 10 (jusqu'à 50 et même plus de 100 pour certains).

Parmi les lieux historiques particulièrement appréciés lors de ces visites antérieures, le parc historique national de la Forteresse de Louisbourg est celui qui est le plus fréquemment évoqué (7% des visiteurs ayant visité au moins deux sites antérieurement). Dans la région de Québec, le Parc de l'Artillerie et Cartier-Brébeuf sont le plus fréquemment cités, 5% chacun.

Parcs historiques nationaux au Québec

Dans la région:	Cartier-Brébeuf	14 mentions
	Parc de l'Artillerie	14 mentions
	Fort nº 1 de la Pointe-Lévis	4 mentions
	La Poudrière (des Fortifications)	2 mentions
Ailleurs:	Fort Chambly	7 mentions
	Les Forges du Saint-Maurice	4 mentions
	Fort Lennox	2 mentions
	Fort Témiscamingue	1 mention

BIBLIOTHÈQUE
2, rue Buade
C.P. 6060
Haute-Ville, Québec
G1R 4V7

Autres lieux ou parcs historiques au Canada

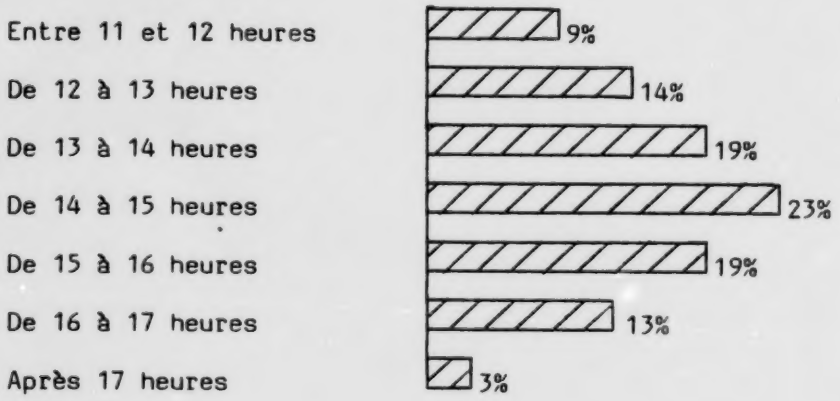
La Forteresse de Louisbourg	19 mentions
Le village de Val-Jalbert	11 mentions
Le parc des Champs de Bataille (Plaines d'Abraham)	10 mentions
La Citadelle de Québec	7 mentions
Upper Canada Village	5 mentions
Vieux-Port	3 mentions
Place Royale	3 mentions
Fort Edmonton	2 mentions

De nombreux parcs naturels, musées et destinations touristiques au Canada et aux États-Unis ont fait l'objet de mentions uniques (tableau 11); la liste exhaustive est disponible au dossier de l'étude.

3.4 Expérience du visiteur et appréciation des activités

Les visiteurs du centre d'interprétation se présentent au parc de façon plutôt continue tout au long de sa période d'ouverture. Plus de 60% arrivent au centre entre 13 et 16 heures; alors que 23% commencent leur visite entre 14 et 15 heures, 19% le font entre 13 et 14 heures et entre 15 et 16 heures.

HEURE D'ARRIVÉE

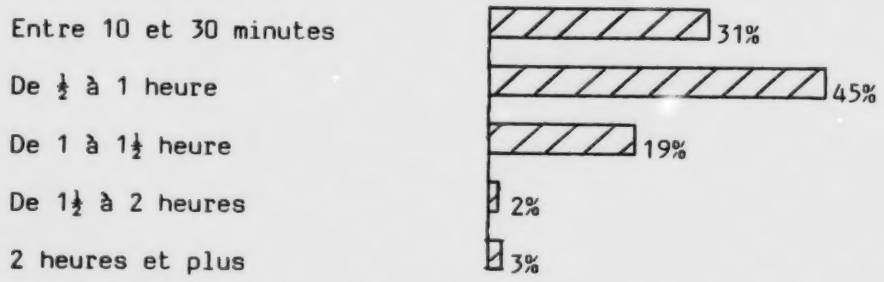


Selon la raison principale qui les amène à visiter le centre, très peu de différences sont observables quant au moment où les visiteurs arrivent au centre; toutefois, ceux qui manifestent de l'intérêt pour visiter le centre (faire visiter et satisfaire des intérêts pour l'histoire inclus) se présentent au centre dans une plus grande proportion entre 15 et 17 heures en comparaison aux autres visiteurs qui y viennent par hasard, attirés par l'aspect extérieur du bâtiment ou pour d'autres raisons.

Rappelons que cette distribution des arrivées au centre exclut tous les visiteurs restés moins de 10 minutes au centre.

La plupart des visiteurs du centre y passent moins de 40 minutes. Ceux qui restent au moins 10 minutes **circulent à l'intérieur du centre pendant 39 minutes en moyenne;** alors qu'en fin de semaine, presque autant de visiteurs restent entre 10 et 30 minutes (35%) ou entre ½ et 1 heure (41%) dans le centre, une plus grande différence est observable en semaine, 23% et 52% (tableau 12). La durée moyenne de visite est un peu plus longue en semaine (42 minutes versus 37 en fin de semaine).

DURÉE DE LA VISITE

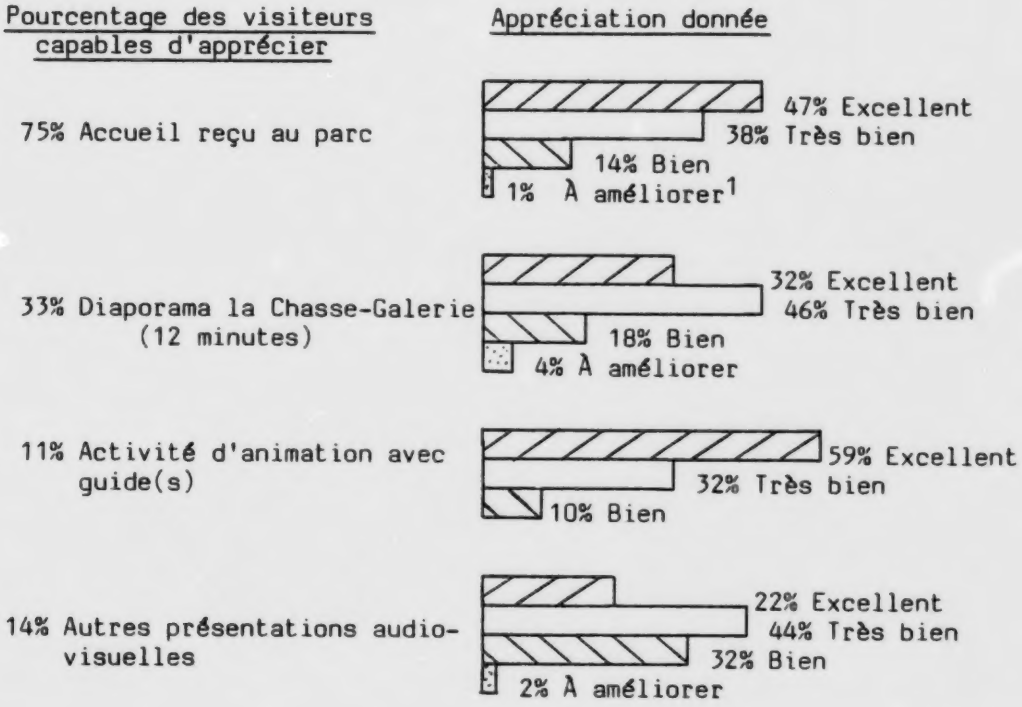


Selon la provenance des visiteurs, on constate que les résidents de la province de Québec, et ceux de la Communauté urbaine de Québec avec encore plus d'évidence, ont tendance à rester moins longtemps au centre d'interprétation que les touristes de l'extérieur du Québec. Les visiteurs de la région de Québec passent tout juste une demi-heure au centre (33 à 35 minutes). Ceux de l'extérieur de la province y passent plus de 45 minutes en moyenne.

La durée de visite ne varie pas de façon significative selon que les visiteurs viennent au centre pour la première fois ou non, 39 minutes comparativement à 37 minutes pour ceux qui y sont déjà venus.

ACTIVITÉS PRATIQUÉES ET APPRÉCIATION

Les visiteurs interviewés au centre d'interprétation ont passé au moins 10 minutes à circuler à travers l'exposition présentée sur les trois étages du centre. Invités à livrer leur appréciation sur certaines activités ou services offerts, il semble que tous n'ont pas eu l'expérience permettant de qualifier les aspects et éléments présentés.



Toutes les données recueillies sur la participation ou non aux différentes activités selon la provenance des visiteurs rencontrés démontrent qu'aucun des deux segments de marché, locaux ou touristes,

---

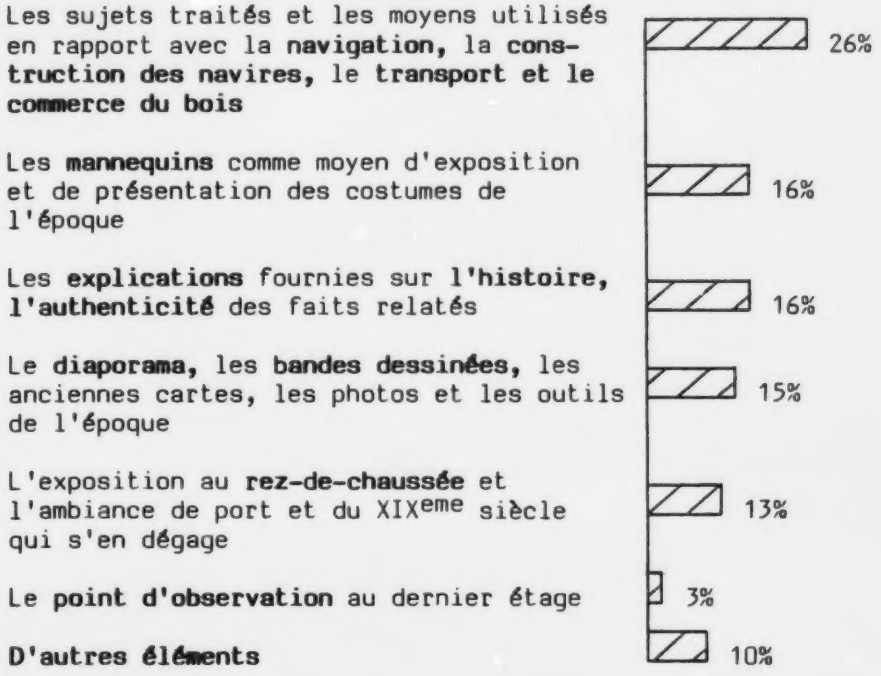
[1] Les appréciations "passable", "médiocre" et "mauvaise" ont été regroupées dans la catégorie "À améliorer".

n'ont particulièrement participé aux activités énumérées. En somme, outre le contact avec les services d'accueil, **la majorité des visiteurs ne profitent d'aucune autre activité si ce n'est la visite des expositions.** Pour les activités où la participation s'avère significative, on constate que les visiteurs qui en profitent ont tendance à passer au moins trente minutes à visiter le centre. En semaine, un peu plus qu'en fin de semaine, les visiteurs du centre (passant plus de 10 minutes) sont portés à profiter en plus grand nombre des services personnalisés d'accueil lors de leur visite.

Pour ce qui est du diaporama, il semble qu'après 15 heures, moins de visiteurs en proportion le voient comparativement aux autres moments dans la journée.

Vingt et un pour cent des visiteurs **disent avoir tout aimé lors de leur visite du centre;** la plupart (79%) préfèrent toutefois identifier des éléments précis se rapportant à leur visite.

ÉLÉMENTS LES PLUS APPRÉCIÉS



Parmi les autres éléments nommés, on cite la diversité des thèmes et des sujets exploités, l'originalité des expositions, la facilité d'accès, les simulations intéressantes, les explications fournies en général, la salle de repos, l'amphithéâtre, les drapeaux (couleurs), l'architecture du bâtiment, le fait de pouvoir manipuler des objets.

Les éléments se rapportant à la construction navale, au commerce du bois, à la vie de l'époque et à l'embarquement traité à l'exposition au rez-de-chaussée en particulier semblent remporter la faveur des visiteurs.

ÉLÉMENTS LES MOINS APPRÉCIÉS

Soixante-dix-huit pour cent des visiteurs ne peuvent nommer aucun élément particulier quand on leur demande d'identifier les aspects **les moins appréciés de leur visite.** Cinq pour cent mentionnent le manque de guides, d'informations, d'accueil et de direction disponibles à l'intérieur du centre; certains déplorent ne pas avoir été accueillis, d'autres auraient apprécié une visite guidée; le manque d'indication pour circuler dans l'exposition a été signalé à quelques reprises.

Quatre pour cent n'ont pas apprécié certains éléments de l'exposition; le dernier étage et le vide constaté, le fait que l'exposition s'adresse plutôt aux enfants, la restauration du bâtiment au niveau architectural et son ameublement de facture carrément moderne ont fait l'objet de quelques commentaires. Trois pour cent des visiteurs n'ont pas apprécié le mauvais fonctionnement des bandes sonores installées dans les mannequins, les jumelles du belvédère brisées ou inappropriées pour l'utilisation prévue et que l'ascenseur soit réservé aux personnes handicapées.

Plus de 6% des visiteurs ont nommé d'autres éléments; pour plusieurs, le diaporama dans l'ensemble et le traitement réservé aux Canadiens français dans ce dernier leur a déplu (9 répondants), les escaliers leur ont semblé étroits et de pente trop abrupte (7 répondants); on a noté comme déplaisant l'espace serré au rez-de-chaussée (2), le système d'air climatisé (1) et la tenue du sondage (1); certains ont été mécontents de devoir assister à la présentation française du diaporama (3 anglophones); d'autres n'ont pas apprécié le traitement ou le réalisme de certaines parties de l'exposition: sur la construction des bateaux (1), la maquette (1), le cheval pendu dans les airs (1), les mannequins (2), leur nombre insuffisant (1) et la vue de rats (1); enfin, deux visiteurs se sont plaints du nombre de chose à lire, trois autres se sont dits surpris de la faible quantité de choses à

voir compte tenu la grandeur du bâtiment et un dernier, de l'absence de changement dans l'exposition depuis sa dernière visite. Aussi, on aurait aimé visiter une coque de bateau et voir davantage de photos ou images de l'époque.

ACTIVITÉS ET SERVICES ADDITIONNELS SOUHAITÉS

La plupart des visiteurs du centre d'interprétation n'expriment aucun besoin pour des activités ou services additionnels; en effet, **73% des visiteurs affirment n'avoir d'autres attentes** que celles comblées par les activités et services offerts au centre d'interprétation.

Les suggestions fournies par les autres visiteurs, 27% de l'ensemble, au sujet d'activités ou de services additionnels sont regroupées en huit catégories. Notons que ces suggestions et la façon dont elles ont été exprimées démontrent une certaine expérience de sites similaires et une volonté d'améliorer le centre d'interprétation et les activités offertes. Les catégories construites ont trait:

- à des suggestions précises à moyen terme, 20% des suggestions
- à la quantité de choses à voir, anciennes ou nouvelles, 17%
- au théâtre et à l'animation physique du centre, 15%
- au niveau de détail de l'exposition et de la thématique, 14%
- aux demandes pour un service de restauration, 12%
- au besoin d'information disponible, 8%
- aux éléments d'exposition et d'activités pour enfants, 4%
- et aux autres suggestions en relation moins directe avec le centre et sa thématique, 11%.

Par des suggestions précises à court ou à moyen terme (20% des suggestions exprimées), on entend des améliorations souhaitées par les visiteurs, celles-ci ayant été notées lors de leur visite au centre:

. Meilleures indications à l'intérieur des expositions dont un système de micro, de cartes indiquant les choses à voir	6 répondants
. Des enregistrements au lieu des textes écrits,	3 répondants
. Que soient mieux organisées les visites guidées (tours guidés sur horaire),	2 répondants
. Faire fonctionner les films de façon continue, sans interruption,	2 répondants
. Ajouter de la musique pour créer une certaine animation dans le centre,	2 répondants
. Accueil mieux articulé,	1 mention
. Au troisième étage, jumelles fixées sur un objectif spécifique avec commentaire,	1
. Guide disponible en anglais,	1
. Réparer les jumelles,	1
. Installer un comptoir de dépliants,	1
. Séries de photos (commerçants, Vieux-Port,...),	1
. Faire fonctionner un radeau, imaginer une activité dans ce sens,	1
. Rendre l'ascenseur accessible à tous,	1.

Plusieurs commentaires traitent de la quantité de choses à voir en général dans le cadre de l'exposition présentée au centre d'interprétation:

. Plus de choses à voir, plus d'expositions,	9 répondants
. Plus de diaporamas,	2 répondants
. Devrait y avoir plus de choses à voir en comparaison avec l'espace utilisé,	1 mention

- Changement annuel des expositions, 1
- Nouvelles expositions, 1
- Plus de choses au 2ième étage, 1
- Retrouver des films d'époque (genre documentaire) dont le contenu serait axé sur l'histoire et la vie des gens au XIX^{e} siècle, 1
- Plus d'audio-visuel, 1
- Des choses à toucher, 1
- Montrer l'évolution du Vieux-Port, 1
- Agrandir pour pouvoir faire des activités, 1
- Montrer ce qu'est le Port de Québec aujourd'hui, 1.

Plusieurs suggestions ont trait à l'animation du centre; 4 visiteurs suggèrent la création de pièces de théâtre pour le divertissement; 13 autres aimeraient qu'une animation personnalisée soit prévue au centre; on suggère:

- que des artisans fassent des démonstrations (encaissage, barils...)
- des présentations d'ateliers vivants,
- qu'il y ait plus de vie dans le centre - mannequins en mouvements,
- plus d'animation (clown, chansonniers),
- que des personnes soient costumées d'époque,
- de remplacer les mannequins par des personnages vivants,
- que ce soit plus vivants, que ça bouge plus (musique, chant d'époque).

Le niveau de détail des constituantes de l'exposition a fait l'objet de plusieurs commentaires; on a suggéré d'approfondir les sujets présentés:

- Commentaires plus approfondis (historique du port, thématique plus approfondie), 3 répondants
- More things about ship building (films) 2 répondants

. Sujets plus approfondis dans les activités,	1 mention
. More ships models,	1
. Plus de détails,	1
. Plus de choses sur l'époque française,	1
. Post World War II,	1
. Aborder d'autres thèmes/légendes indiennes en rapport avec la navigation au XIX^{e} siècle,	1
. Meubler davantage de choses intéressantes, plus élaboré,	1
. Présenter une reproduction de bateau avec visite à son bord,	1
. Plus grande quantité d'éléments dans l'exposition qui touche à l'histoire,	1
. More activities and information on how people dressed,	1
. Parler de plus de choses du début du siècle,	1.

Même si d'autres alternatives existent, la vue de la terrasse au dernier étage suggère à plusieurs l'opportunité idéale pour l'établissement d'un service quelconque de restauration (12% des suggestions); six visiteurs suggèrent la formule "café, rafraîchissements" alors que huit voient davantage la possibilité d'offrir un restaurant plus élaboré.

Huit pour cent des suggestions ont trait au besoin d'information et d'explication dans le cadre d'une visite du centre:

. Plus d'information sur l'exposition à l'intérieur du centre	4 répondants
. Des guides pour diriger, expliquer,	3 répondants
. Giving more information about the area,	1 mention
. Pamphlets ou dépliants éducatifs,	1.

Quatre pour cent des demandes concernent les enfants et leur distraction ou leur instruction:

. Distraction pour enfants,	2 répondants
. Pièces de théâtres, activités et jeux pour enfants,	2 répondants
. Jeux, choses pour apprendre, jeux instructifs,	1 mention.

D'autres suggestions ont trait au fonctionnement du parc, à des thèmes non exploités ou à des possibilités de développement moins compatibles avec le mandat du Service des Parcs à ce centre traitant de l'histoire du port de Québec au XIX^{e} siècle.

. Accès plus disponible,	1 mention
. Des choses pour pouvoir participer,	1
. Ouvrir les fins de semaine en hiver,	1
. Aménagement de la terrasse (tables de pique-nique, parasol,...),	1
. Couvrir une plus grande surface,	1
. Plus d'informations sur la navigation par voiliers,	1
. Quelque chose sur l'aviation,	1
. Traiter de la vie marine/poissons et plantes qu'il y a dans le fleuve,	1
. More access to the water, boats,	1
. Plus d'explication sur le domaine agricole,	1
. On constate qu'il y a peu d'objets relatifs aux pêches,	1
. On aimerait un musée d'objets authentiques (vestiges),	1
. On aimerait une piscine.	1.

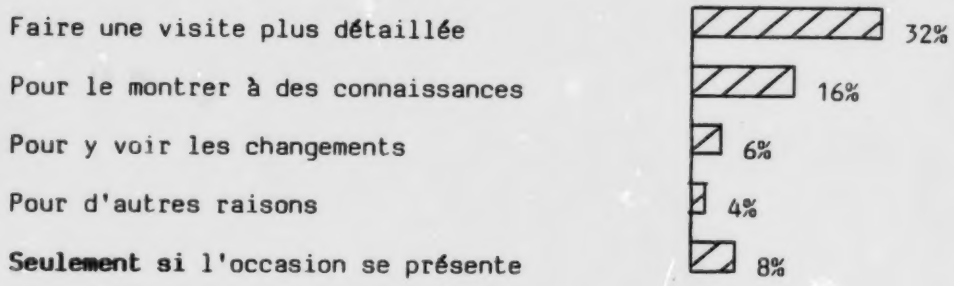
Quatre autres commentaires ont été notés parmi les suggestions; alors qu'un visiteur considère que c'est "trop éparpillé", un autre estime que l'exposition est "très sommaire et peu originale au point de vue visuel", un autre mentionne qu'une "meilleure présentation de certaines parties du centre" serait souhaitable et un dernier affirme, par contre, que "tout est bien fait".

Quelques informations sur les visiteurs ayant suggéré des améliorations peuvent être intéressantes. Parmi les visiteurs qui ont exprimé des attentes envers des services offerts au parc, 72% faisaient une première visite au centre (tableau 13). Quant à leur provenance, il n'y a pas de différence significative entre eux et ceux qui se sont dits pleinement satisfaits par les services offerts; peut-être sont-ils un peu plus nombreux à demeurer au Québec, mais à l'extérieur de la région administrative de Québec (03), 26% comparativement à 20%. Les deux tiers viennent en fin de semaine et se présentent majoritairement après 14h00 comme l'ensemble des visiteurs du centre y passant au moins 10 minutes. Cinquante-sept pour cent sont restés au centre entre 10 et 30 minutes; 9% y ont passé plus d'une heure, ce qui est supérieur à la proportion notée chez l'ensemble des visiteurs observés.

INTENTION DE REVENIR AU CENTRE

La plupart des visiteurs ont manifesté leur intention de revenir au centre; **88% ont dit avoir l'intention de s'y arrêter à nouveau dans l'avenir.** Trente-deux pour cent viendraient y faire une visite plus détaillée, 16% voudraient le montrer à des parents ou à des amis, 6% voir les changements éventuels apportés aux expositions et aux thèmes exploités ainsi que 4% pour d'autres raisons; 8% prétendaient être intéressés à y revenir si l'occasion se présente et 21% n'ont justifié leur intention d'aucun motif particulier (tableau 14).

Raisons évoquées pour revenir au centre



Selon la provenance, les résidents de la Communauté Urbaine de Québec (C.U.Q.) manifestent beaucoup d'intérêt à effectuer une nouvelle visite au centre, du moins plus que les autres visiteurs; les motifs évoqués sont toutefois les mêmes que pour les autres visiteurs. Un fait plutôt surprenant parmi les visiteurs demeurant à l'extérieur de la province, 63% évoquent la possibilité de revenir au centre; le tiers fournissent les motifs habituels pour le faire. On retrouve en proportion plus de visiteurs qui ont l'intention de revenir au centre en fin de semaine qu'en semaine (tableau 15); l'affluence élevée, la circulation rendue plus difficile les samedis et les dimanches peuvent expliquer cette manifestation d'intention à l'égard du centre.

RECOMMANDATION À DES PARENTS OU AMIS

Quatre-vingt-dix-huit pour cent des visiteurs se disent prêts à recommander à des parents ou amis de venir visiter le centre d'interprétation Le Port de Québec au XIXe siècle. La quasi-totalité jugent donc qu'ils auraient fait une expérience satisfaisante si on leur avait recommandé de faire une visite au centre.

Les six questionnaires (2%) où des répondants ne se sont pas dits prêts à recommander la visite du centre ont été analysés plus en profondeur; ces visiteurs viennent majoritairement d'une municipalité à l'intérieur de la Communauté urbaine de Québec. Tout en ayant plutôt l'intention de revenir au centre, ils ne veulent pas le recommander sans qu'on puisse vraiment comprendre puisqu'ils ne commentent pas leur prise de position. D'autres, par contre, ne veulent pas le recommander alléguant son "manque de vie et d'activité: Peu à voir", son "intérêt visuel mais pas plus", soulignant que ce n'est "pas assez guidé", qu'il pourrait y avoir une "mise en situation avec personnages historiques, animation, l'utilisation des terrasses", qu'il y a une "mauvaise répartition de l'exposition".

En somme, sauf quelques exceptions, les visiteurs apprécient leur visite et ont l'intention de la recommander à des connaissances.

COMMENTAIRES OU SUGGESTIONS

La majorité des visiteurs interviewés au centre (51%) disent n'avoir aucun commentaire additionnel à formuler. Les autres le font sur divers sujets; parmi ceux qui ont fait des commentaires,

- 43%[1] trouvent le centre très bien, disent que c'est très beau et instructif,
- 11% soulignent le manque de guides, d'informations,
- 11% demandent de développer davantage les services, les installations et les activités au centre,
- 7% souhaitent l'ajout d'animation au centre, la tenue de spectacle,
- 4% aimeraient que leur soient montrés plus d'objets authentiques,
- 3% notent des bris observés ou le défaut de fonctionnement du matériel,
- enfin, 21% commentent leur visite sur d'autres sujets que ceux énumérés ici.

Plus de deux cents commentaires ou suggestions ont été recueillis sur les quelques 187 questionnaires commentés. La liste complète des éléments manuscrits est fournie afin de permettre une appréciation de ces derniers; un regroupement a été opéré a posteriori pour en faciliter la compréhension et la consultation ultérieure.

Satisfaction exprimée

. C'est beau (très), very beautiful,	12 répondants
. Tout est beau, bien fait,	12 répondants
. C'est bien comme endroit, très bien,	8 répondants

---

[1] Cette répartition vient de la codification réalisée par IQOP durant l'enquête: plusieurs commentaires portant sur des sujets différents sur un même questionnaire se sont souvent vus attribuer un seul code.

Satisfaction exprimée (suite)

. C'est parfait,	5 répondants
. Très bon accueil, l'a particulièrement aimé,	4 répondants
. C'est bien, c'est intéressant, c'est bien présenté,	3 répondants
. Bien pensé, tout est pensé,	3 répondants
. J'ai trouvé ça beau,	2 répondants
. Intéressant,	2 répondants
. Bien aimé (tout ça),	2 répondants
. Satisfaisant (satisfied),	2 répondants
. Very nice and enjoyed it,	2 répondants
. C'est bien, c'est pas pire, c'est l'fun	2 répondants
. J'ai aimé ça; c'est instructif	2 répondants
. Mise en place moderne avec ancien. Bon environnement	1 répondant
. Musique est intéressante, a aimé le tout, estrades amusantes, a apprécié l'information disponible	1
. Plus d'expositions de ce genre,	1
. Le centre vaut un détour mais non un déplacement,	1
. Il y a l'essentiel, il n'y a pas trop de texte, c'est "Short n'sweet" (visite de 60 minutes),	1
. N'ont pas eu le temps de tout visiter; ils veulent revenir,	1
. Garder le centre tel que visité (1985),	1
. Bien apprécié tout,	1
. J'ai tout aimé sur toute la ligne,	1
. I like (sic) all the blue (?),	1
. It's the cleanest port in the world,	1
. It's wonderful,	1
. Enjoyed it very much,	1
. Il n'y a personne qui nous pousse dans le dos (a aimé),	1
. L'accueil est excellent!,	1
. C'est pas mal complet,	1

Satisfaction exprimée (suite)

- Agréable. Ça vaut la peine d'être connu, 1
- Très Joli, 1
- Intérêt visuel mais pas plus, 1
- Bonne idée d'avoir des clowns, les enfants aiment. Pourquoi pas un casse-croûte dans le centre? 1
- C'est pas pire (sic). Il n'y a pas de prix d'entrée (satisfait), 1
- Agréable, 1
- Bon service des guides, 1
- Vue formidable, C'est attrayant, 1
- La présentation est bien, pas besoin de guides, 1
- Beau bâtiment. Calme, 1
- C'est une bonne chose que le Service des parcs ait fait ça pour la ville de Québec, 1
- C'est bien mais il pourrait y en avoir plus, 1
- Nice, clean, cool and relaxing, 1
- C'est super le fun (sic), 1
- Educational (sic), 1
- Informative, 1
- Very well done in the language department, 1
- Terrasse le fun (sic) au 4ième, belle fontaine, c'est frais à l'intérieur, 1
- C'est assez bien fait. Problème d'escalier (voir **), 1
- C'est bon pour les enfants, ils s'amusent beaucoup, 1
- C'est mieux que Ramsès, 1
- Keep going. It's very good to have more than the old city, 1
- Waterfront is beautiful, 1
- It's perfect, it's well organized, it's nice, 1
- It's just great, 1
- Il y a une bonne animation, il y a de l'ambiance, 1.

Développer davantage les services et les activités

. Changer l'exposition d'année en année,	3 répondants
. Manque d'activités, plus de films (audio-visuels),	2 répondants
. Pavillon plus grand S.V.P., plus d'attractions,	2 répondants
. Ouvrir le soir ou certains soirs (Si ça l'avait été, on serait déjà venu visiter),	2 répondants
. Attractions, activités pour les jeunes sur les quais pour que les enfants puissent s'amuser pendant que les parents visitent. Pourquoi pas un centre d'amusement genre la Ronde?,	1 répondant
. Il devrait y avoir des trucs pour intéresser les enfants,	1
. Proposition d'un professeur venu antérieurement avec ses élèves. Préparation des élèves avant la visite et suivi après la visite afin de vérifier les connaissances acquises,	1
. Consommations, service de restauration,	1
. Plus d'activités sur le site (extérieur). Animation,	1
. Rendre le centre plus culturel. Approfondir les thèmes abordés à l'aide de vidéos, films, etc.	1
. Continuer à développer l'histoire, faire ressortir l'information au niveau visuel,	1
. Il devrait peut-être y avoir quelque chose de plus culturel aménagé au 4ième étage,	1
. Plus d'activités les dimanches,	1
. Plus de choix et de diversité pour l'an prochain,	1
. Montrer du nouveau dans l'histoire,	1
. Meilleure utilisation de l'espace. Films et vidéos éducatifs et culturels,	1
. Plus de films, de vidéos, etc..	1
. (Ayant suggéré des changements annuels) Parler de la chasse, montrer des peaux. Genre musée de la Chasse et Pêche,	1

Développer davantage les services et les activités (suite)

. Plus grand centre pour plus d'expositions sur les navires, 1
. Faire une plus grosse exposition, 1
. Plus de maquettes de bateaux - Plus d'expression sur les exhibits, 1
*. Il devrait y avoir des ateliers pour les enfants afin qu'ils puissent manipuler, par exemple, travailler le bois, faire des noeuds, etc., 1
. Aire de repos pour manger, 1
. Tout est correct, mais avoir plus d'activités, plus d'annonces, les haut-parleurs un peu moins forts (volume); il aimerait des danses sociales, 1
. Tours de bateau dans le bassin et vis-à-vis le port, 1.

Manque de guides, d'informations

. Plus de guides, 2 répondants
. Manque d'indications sur les grandes villes, 1 répondant
. Manque d'information et d'ambiance. Le centre ne semble pas ouvert, 1
. Mal indiqué pour monter aux étages, 1
. Kiosque d'information, 1
. Plus de tournées avec guide, 1
. Explications données par un guide (aurait aimé), 1
. Personne disponible au diaporama "La Chasse-Galerie" (aurait aimé), 1
. Manque de guide, 1
. Personne au diaporama, n'a pas pu le voir, 1
. Manque d'informations malgré le décor agréable, 1
. Peu d'indications, pas d'orientation, 1
. Visite guidée (aurait aimé), 1.

Manque de guides, d'informations

. Approfondir les textes. Tenter d'avoir un suivi car c'est un peu mêlé dans le temps 1
. Aimerait avoir une visite guidée la prochaine fois, 1
. Manque d'informations pour les films (rez-de-chaussée), 1
. Formule intelligente. Il devrait y avoir des ateliers pour enfants (voir *), 1
**. Problème d'escalier, mal indiqué, 1.

Ajouter de l'animation, spectable

. Personnages habillés de l'époque, 1
. Plus d'animation, 1
. Si possible, faire des spectacles, 1
. L'utilisation des terrasses et mise en situation avec personnages historiques, animation, 1
. Animation pour enfants, 1
. Remplacer les mannequins par des personnages vivants, 1
. Manque de vie et d'activité. Peu à voir 1
. Manque de vie en dedans, 1
. Would like to have live music, 1.

Ajouter des objets authentiques (d'époque)

. Plus d'antiquités, 2 répondants
. Enrichir (Alimenter (sic)) en termes d'aller chercher plus d'objets typiques, plus de photos d'époque, 1 répondant
. Plus de matériel d'époque marine, objets anciens de marine, 1

Ajouter des objets authentiques d'époque) (suite)

. Ces décors d'époque devraient être plus détaillés, plus réels. Il devrait y avoir une continuité ainsi qu'une uniformité. Cela semble un peu "messy" (traduction libre par l'enquêteur du commentaire exprimé par un anglophone), 1.

Fonctionnement des appareils

. Mannequins ne parlent pas assez fort	1 répondant
. Difficulté à suivre la conversation des personnages,	1
. Jumelles inconfortables,	1
. La qualité du son n'est pas assez bonne,	1
. Les télescopes défectueux,	1
. Les longues-vues sont brisées,	1
. Le diaporama ne fonctionnait pas,	1.

Publicité, promotion

. Should advertise more,	2 répondants
. Plus de publicité sur l'existence du centre et ses attractions,	1 répondant
. Devrait y avoir des boutiques pour attirer du monde,	1
. Plus d'information sur les parcs historiques nationaux,	1
. Il n'y a pas eu de publicité, il devrait en avoir plus,	1
. Meilleures indications pour trouver le centre,	1
. Plus d'annonces à l'extérieur, aucune indication,	1
. Plus de publicité,	1
. Meilleure publicité,	1

Publicité, promotion (suite)

. Les étudiants de Cegep en histoire devraient venir visiter ça,	1
. Il y aurait un manque de publicité,	1
. C'est pas assez annoncé à l'extérieur.	1.

Entretien et services connexes

. No soap in washrooms, electric handdryers (n'apprécie pas),	1 répondant
. Bancs pour se reposer sur les étages,	1
. Les marches de l'escalier ne sont pas sécuritaires,	1
. Très propre, bien organisé,	1
. Il devrait y avoir un horaire des vidéos,	1
. Pas de prix d'admission et un restaurant. Section pour les fumeurs.	1.

Insatisfaction exprimée

. C'était un peu platte (sic),	1 répondant
. Incommodé par la chaleur,	1
. Air climatisé trop fort,	1
. Trop de choses à lire, pas de temps, c'est pas captivant, L'espace est mal utilisé. Il n'y a pas d'indications pour suivre la visite,	1
. Il pourrait y avoir plus à visiter pour l'espace disponible,	1
. "Imagines-tu comment ça a pu coûter pour construire ça? C'est du gaspillage (visiteur ayant visiblement les facultés affaiblies par l'alcool),	1
. Grosse bâtisse, beaucoup d'argent pour rien - Mauvais usage de l'argent,	1

Insatisfaction exprimée (suite)

- Textes longs à lire, 1
- S'il y avait eu des chapeaux extra large, ça aurait fait mon affaire, 1
- Dialogues de la Chasse-Galerie trop lents pour les gens qui sont avec des enfants, 1
- Mauvaise répartition de l'exposition, 1
- Qualité du français (à causes des fautes observées). 1.

Autres commentaires

- J'aurais pensé voir plus de voiliers dans le bassin, 1 répondant
- Diaporama difficile à comprendre peut-être pour des étrangers, 1
- On devrait peut-être s'inspirer de Beaubourg à Paris pour faire des aménagements dans le Centre, 1
- Pas assez de temps pour tout voir, 1
- Beautiful city, 1
- Ideas from Harbor developments on Baltimore and New-York, good potentiel for U.S. tourists at the Old Port, 1
- Every thing in Québec is in french, 1
- Les musées au Canada sont largement meilleurs que ceux en Europe, 1
- Visite des écoliers (favoriser?). 1.

En résumé, **la satisfaction exprimée par les visiteurs est de loin le commentaire le plus fréquemment noté (28% des visiteurs)**, suivent les commentaires ou suggestions portant sur le besoin de développer davantage les services ou activités au centre (8%), ceux sur le manque de guides, de direction ou d'informations à l'intérieur du centre (5%), ceux sur le besoin de publicité et de promotion du centre (3%)

et ceux sur le besoin d'animation au centre (3%); le mauvais fonctionnement des appareils, les commentaires sur l'entretien et les services connexes, ceux sur les demandes d'objets authentiques font partie des préoccupations de 1 ou 2% des visiteurs pour chaque sujet; enfin, **3% des visiteurs formulent des commentaires d'insatisfaction très variés** et 2% abordent d'autres sujets sur leur visite à Québec, leur expérience au centre à des sites similaires en général.

3.5 Autres résultats

La section 3.2 traitait entre autres de la proportion de visiteurs s'exprimant en français ou en anglais lors de l'entrevue réalisée avec les enquêteurs; 90% avaient complété leur entrevue en français. A l'intérieur de ce paragraphe, une rétroaction sur le programme des Langues Officielles est élaborée.

RÉTROACTION SUR LE PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

De langue maternelle française[1] pour la plupart, 87% (tableau 4), les visiteurs qui désirent contacter le personnel du centre (75%) le font en français dans, à peu près, la même proportion, 89%. Onze pour cent le font en anglais pour ce qui est de la demande en service dans la seconde langue officielle (tableau 17). Parmi ceux qui reçoivent effectivement des services dans une langue ou l'autre (64%), 87% en reçoivent en français et 13% en anglais. Le 11% de différence entre la demande pour des services et l'offre reçue (75%-64%) s'explique par le fait qu'un bon nombre ont considéré les services non personnalisés offerts (textes écrits).

Seulement 14% des visiteurs ont apprécié la qualité linguistique des services reçues dans la langue de leur choix; 28% de ces derniers disent que la qualité linguistique était excellente ou très bonne, 67% plutôt bonne et 5% passable ou mauvaise (tableau 18).

On a, entre autres, souligné que les messages étaient "very clear", que le français était parfois "faible", que les haut-parleurs fournissaient "trop (de messages) en anglais" et qu'il y avait "beaucoup de fautes de français" dans la bande dessinée (2 répondants).

---

[1] Dix pour cent sont de langue maternelle anglaise et 3% possèdent une autre langue maternelle; l'italien, l'espagnol, le polonais, le créole, l'allemand et le hollandais ont été nommés comme autre langue maternelle.

La quasi totalité des visiteurs ont reçu des services dans la langue choisie; un francophone (parmi 253) a reçu des services en anglais et un anglophone les a reçus en français (parmi 32).

Enfin, les commentaires suggérant un besoin d'amélioration des services ont été exprimés par des francophones sur un service rendu dans leur propre langue.

4.0 DIFFÉRENCE OBSERVÉE EN SEMAINE ET EN FIN DE SEMAINE

Plusieurs des caractéristiques mesurées chez les visiteurs demeurant plus de 10 minutes au centre varient d'intensité selon que ces derniers se présentent en semaine ou en fin de semaine. Bien que l'erreur d'estimation soit plus grande quand les statistiques et les proportions sont présentées pour les visiteurs en semaine seulement de même que pour ceux de la fin de semaine uniquement, à titre indicatif, les différences observées sont ici rassemblées.

CARACTÉRISTIQUES	Visiteurs en semaine	Visiteurs en fin de semaine
Viennent pour la première fois	83%	77%
Demeurent dans les environs	**43%**	**68%**
Prévoient passer plus d'une nuit dans la région	**45%**	**25%**
Viennent au cours d'une visite non planifiée	81%	87%
Apprennent l'existence du parc en passant	60%	65%
La visite est la raison principale de leur venue	22%	27%
Viennent par curiosité	**40%**	**28%**
Viennent au cours d'une promenade	3%	8%

CARACTÉRISTIQUES	Visiteurs en semaine	Visiteurs en fin de semaine
Arrivent avant 14h00 au centre	49%	38%
S'expriment en français lors de la demande de services	**82%**	**94%**
Sont accueillis (de façon active par le personnel)	**83%**	**71%**
Assistent à la présentation du diaporama La Chasse Galerie	36%	32%
Passent entre 30 et 60 minutes	**71%**	**57%**
Passent plus de 60 minutes	5%	8%
Durée moyenne de visite	42 minutes	37 minutes
Prévoient revenir au centre	81%	91%

RÉSUMÉ ET CONCLUSION

L'enquête réalisée au centre d'interprétation du parc historique national Le Port de Québec au XIX^e siècle avait **pour but de connaître le profil de la clientèle estivale du centre et leur appréciation des activités et services offerts.** De façon spécifique, on voulait préciser les caractéristiques socio-démographiques des visiteurs, le contexte et le profil de leur visite au centre, leur appréciation des services en place, leurs attentes et leurs intentions de revenir au centre et d'en être des agents multiplicateurs en y recommandant une visite à des connaissances.

La visite du centre avait été définie en termes de temps passé à l'intérieur du centre; ainsi, le profil des visiteurs présenté correspond au profil de 49% des visiteurs, ceux-ci ayant passé au moins 10 minutes à l'intérieur du centre. Si on estime la fréquentation au centre pour la période concernée à près de 80 000 visiteurs et à plus du tiers l'erreur de décompte à l'entrée du centre en période estivale, **la population visée par les résultats s'en trouve réduite de façon importante;** elle se chiffre à moins de 25 000 visiteurs.

Suivant la définition de cette population et les limites de la portée des résultats, ces derniers présentent toutefois une précision de ± 4,9% dix-neuf fois sur vingt lorsqu'appelés à caractériser les visiteurs ayant passé au moins 10 minutes dans le centre; en effet, les visiteurs entrés s'informer rapidement ou ayant visité le rez-de-chaussée seulement (expositions, sanitaires,...) n'ont pu nous faire part de leurs activités au centre.

Les visiteurs du centre d'interprétation y ayant passé au moins 10 minutes **demeurent dans la région administrative de Québec (03) dans une très forte proportion, soit 63%.** Les visiteurs demeurant dans la

Communauté Urbaine de Québec contribuent pour 44% des visiteurs du centre. Quinze pour cent viennent de l'extérieur de la province de Québec.

La plupart des visiteurs du centre sont francophones; environ 90% des visiteurs s'adressent en français pour recevoir des services offerts au parc. La proportion de requérants pour des services en anglais varie durant les mois de juin à août; elle fait plus que doubler en août atteignant 20%.

On remarque une forte proportion de jeunes âgés de moins de 12 ans (21%); **la majorité des visiteurs ont moins de 35 ans (54%).** La taille moyenne des groupes se situent à 3,3 personnes. Soixante et un pour cent des groupes sont constitués d'adultes seulement.

Même si le tiers des répondants montrent une scolarité moyenne de 10 à 12 années d'études, **la majorité ont 13 ans ou plus de scolarité** (51%); 8% ont même plus de 18 années de scolarité.

Seulement 3% des visiteurs viennent au centre en l'ayant comme but principal de leur déplacement; ils y passent au cours d'une balade au Vieux-Port; **leur arrêt est la plupart du temps non planifié à l'avance.** Près du tiers des visiteurs profitent cependant d'un voyage de quelques jours à Québec.

La signalisation, l'aspect extérieur du bâtiment et sa localisation semblent avoir été les facteurs les plus efficaces pour informer les visiteurs de l'existence du centre d'interprétation jusqu'à date. L'incitation à une visite au centre par le bouche-à-oreille ne se chiffre qu'à 10%. **La plupart des visiteurs viennent d'ailleurs au parc pour la première fois (79%).** Ils mentionnent surtout le hasard et la curiosité comme le principal motif à leur visite; 26% viennent visiter ou terminer une visite au centre et 5% pour satisfaire des intérêts particuliers sur l'histoire.

Quarante pour cent des visiteurs du centre on vu moins de trois parcs ou lieux historiques entre 1981 et 1984; ceux qui obtiennent la préférence sont les parcs historiques nationaux de la Forteresse de Louisbourg, de l'Artillerie et de Cartier-Brébeuf ainsi que le site de Val-Jalbert.

L'arrivée des visiteurs passant plus de 10 minutes à l'intérieur des expositions présente l'allure générale d'une courbe normale; à partir de 11 heures, l'affluence horaire des visiteurs atteint son maximum entre 14 et 15 heures (23%).

Si on considère l'ensemble des visiteurs du centre (moins de 10 minutes inclus), **les deux tiers restent moins de 30 minutes dans le centre;** 22% y passent entre 30 minutes et 60 minutes. Pour ceux qui y effectuent une visite plus longue, la durée de visite est de **39 minutes en moyenne.**

Outre l'accueil où la plupart des visiteurs (75%) se disaient apte à porter un jugement sur la qualité du service, seul le diaporama la Chasse-Galerie et les expositions ont été appréciés par plus du tiers des visiteurs. De façon générale, **les services personnalisés** sont appréciés de façon très positive; ces services sont **jugés très bien ou excellent dans plus de 85% des cas.** Les éléments les plus appréciés dans l'exposition ont trait aux sujets abordés sur la construction navale, le commerce du bois, la vie de l'époque et le transbordement; le rez-de-chaussée et ses composantes a obtenu la faveur de nombreux visiteurs. Moins du quart des visiteurs identifient un élément de l'exposition et de la visite qu'ils ont moins apprécié; le manque de guides, d'informations et de direction à l'intérieur de l'exposition et du centre a fait l'objet des remarques les plus nombreuses.

La plupart des visiteurs disent n'avoir d'autres attentes pour des activités ou services additionnels; 73% considèrent que les services

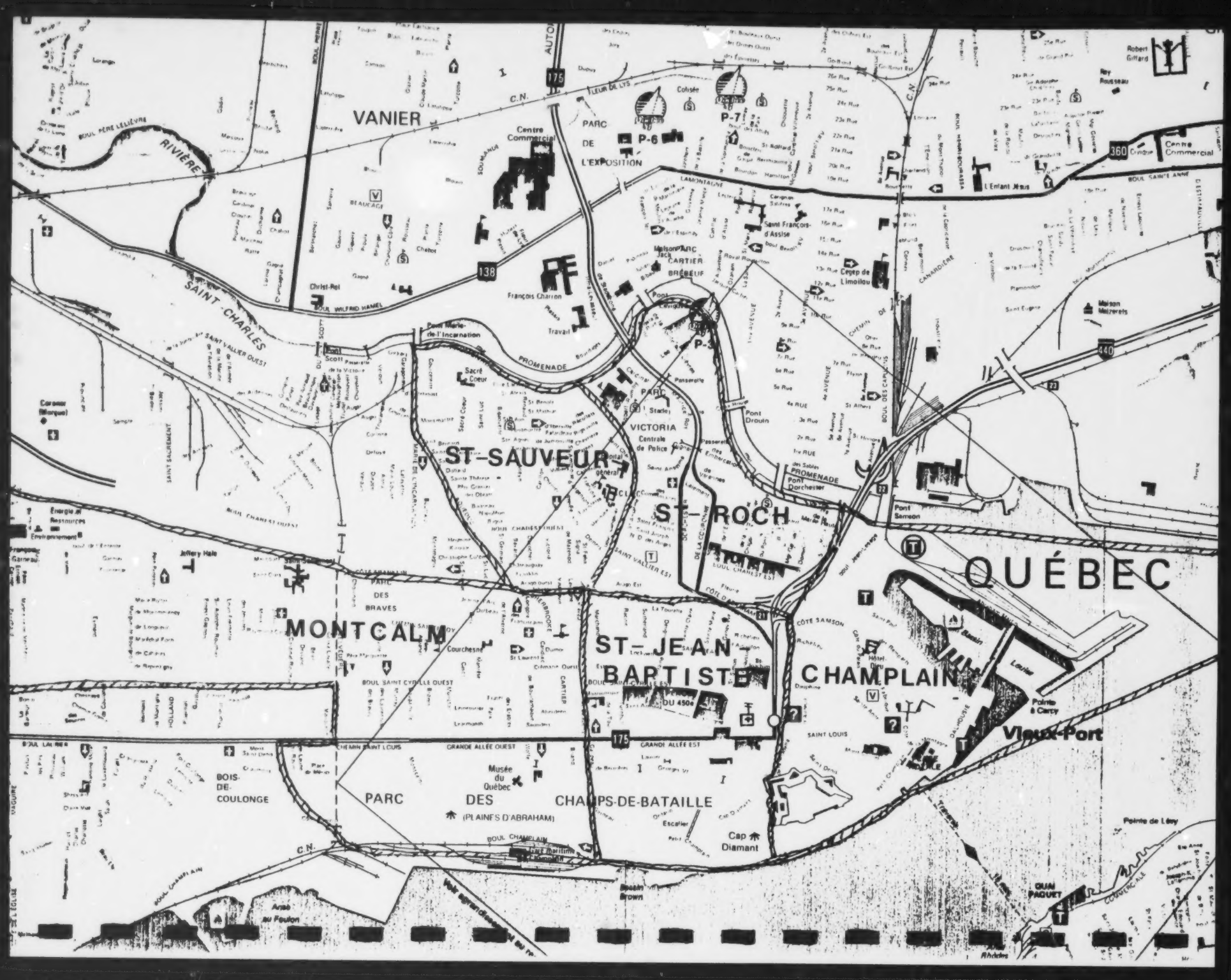
offerts sont satisfaisants. Plusieurs demandes sont formulées; celles qui se présentent le plus souvent ont trait au besoin urgent d'animation personnalisée au centre, à la quantité de modules ou d'expositions à visiter dans le centre, on en demande davantage, aux indications jugées insuffisantes pour circuler facilement à travers l'exposition et au manque d'information à l'extérieur du centre sur ce qu'il y a à voir et à visiter. On aimerait que soit aménagé un module de rafraîchissement (café, restaurant).

La satisfaction à l'égard des services offerts dans les deux langues officielles est très élevée. La quasi-totalité ont d'ailleurs reçu des services dans la langue de leur choix. Quatre-vingt-huit pour cent des visiteurs disent avoir l'intention de revenir au centre pour y terminer une visite, voir les changements apportés ou amener des parents ou amis; d'ailleurs, 98% des visiteurs pensent le recommander à des connaissances.

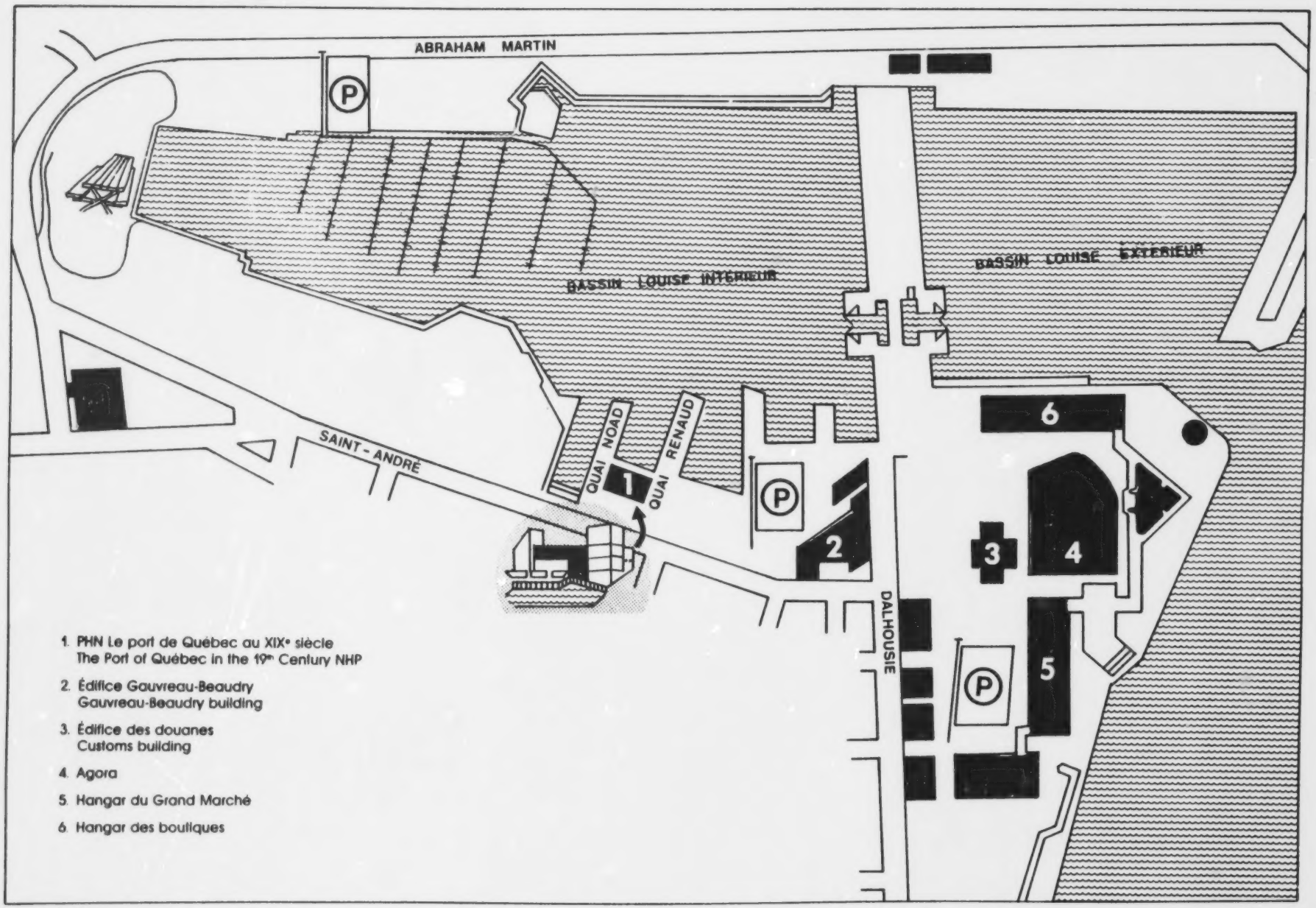
La satisfaction exprimée par les visiteurs est de loin le commentaire le plus fréquemment recueilli par les enquêteurs à l'été 1985. Les commentaires ou suggestions relatifs au besoin de développer davantage les services ou activités au centre, sur le manque de guides et de direction à l'intérieur du centre sont aussi fréquents. Une meilleure publicité des installations, davantage d'animation et l'amélioration du fonctionnement de certains équipements font aussi partie des préoccupations des visiteurs du centre d'interprétation appelés à commenter leur visite.

Enfin, **une réalité que la collecte d'information sur la fréquentation a permis de constater est l'importance de la fréquentation du centre pour une visite rapide des lieux;** ces visites de moins de 10 minutes, si elles permettent à plusieurs de trouver un renseignement ou d'avoir un aperçu du sujet présenté, elles constituent de plus un moyen privilégié de faire connaître notre présence dans ce secteur de la ville et la disponibilité de nos services.

ANNEXES


VANIER
ST-SAUVEUR
ST-ROCH
QUÉBEC
MONTCALM
ST-JEAN BAPTISTE
CHAMPLAIN
PARC DES CHAMPS-DE-BATAILLE
(PLAINES D'ABRAHAM)
PARC DE L'EXPOSITION
Centre Commercial
Vieux-Port
RIVIÈRE
SAINT-CHARLES
PROMENADE
VICTORIA
BOIS-DE-COULONGE
Musée du Québec
Cap Diamant
Pointe de Lévy
QUAI PAQUET
Anse au Foulon
Bassin Brown
C.N.
C.P.
P-6
P-7
Côte Samson
Grande Allée Est
Grande Allée Ouest
Boul. Champlain
Boul. Charest Ouest
Boul. Charest Est
Boul. Saint Cyrille Ouest
Boul. Saint Anne
Côte d'Abraham
Côte de la Couronne
Côte Saint Louis
Chemin Saint Louis
Pont Dorchester
Pont Samson
Pont Drouin
Pont Marie-de-l'Incarnation
Pont Scott
Pont Victoria
Pont Jacques-Cartier
Pont de Québec
Pont de Chemin de fer
Pont Pierre-Laporte
Pont Honoré-Mercier
Pont Champlain
Pont Duplessis
Pont Laviolette
Pont Gédéon-Ouimet
Pont Taschereau
Pont Galipeault
Pont Île-d'Orléans
Pont Île-aux-Tourtes
Pont Île-aux-Ruaux
Pont Île-aux-Grues
Pont Île-aux-Oies
Pont Île-aux-Coudres
Pont Île-aux-Lièvres
Pont Île-aux-Basques
Pont Île-aux-Pommes
Pont Île-aux-Noix
Pont Île-aux-Fraises
Pont Île-aux-Framboises
Pont Île-aux-Cerises
Pont Île-aux-Prunes
Pont Île-aux-Pêches
Pont Île-aux-Poires
Pont Île-aux-Pommes
Pont Île-aux-Noix
Pont Île-aux-Fraises
Pont Île-aux-Framboises
Pont Île-aux-Cerises
Pont Île-aux-Prunes
Pont Île-aux-Pêches
Pont Île-aux-Poires

PARC HISTORIQUE NATIONAL LE PORT DE QUÉBEC AU XIX^{e} SIÈCLE
THE PORT OF QUÉBEC IN THE 19th CENTURY NATIONAL HISTORIC PARK



Parcs Canada Parks Canada

Canada

1885 1985

ÉTUDE SUR LES VISITEURS ET LEURS BESOINS
LE PORT DE QUÉBEC AU XIX• SIÈCLE

Afin de mieux vous servir, nous vous invitons à répondre à quelques questions; la connaissance de vos besoins et de vos intérêts nous aidera à mieux les satisfaire. Vos réponses seront traitées de façon CONFIDENTIELLE. Acceptez-vous de répondre à ce questionnaire?

1. **Code de l'enquête** [2][8][5] (01–03)
2. **Numéro du questionnaire** [ ][ ][ ][ ] (04–07)
3. **Date et heure de l'entrevue** [0][ ][ ][ ][ ] (08–13)
4. **Langue: FRANÇAIS** [1] (14)

En cas de refus de répondre, complétez les questions 5, 16, 17 et 18. La raison du refus: [ ] (15)

_____

VOUS ET LE CENTRE D'INTERPRÉTATION

5. **Est-ce votre première visite au centre d'interprétation Le port de Québec au XIX• siècle?** (16)
   1 ☐ Oui 2 ☐ Non

   Si non, combien de fois êtes-vous déjà venu(e)?
   _____ fois (17–18)

   Année de la dernière visite, s'il y a lieu [1][9][ ][ ] (19–22)

6. **Comment avez-vous appris, en premier, l'existence de ce centre? (une seule case)** (23)
   1 ☐ Médias (journaux, TV, radio)
   2 ☐ Information touristique
   3 ☐ De bouche à oreille
   4 ☐ Autre parc ou lieu historique
   5 ☐ Signalisation
   6 ☐ Autre (préciser) _____

7. **Dans quelle catégorie votre voyage à Québec se classe-t-il?** (24)
   1 ☐ Excursion d'une journée ou moins
   2 ☐ Voyage de 1 à 3 jours
   3 ☐ Voyage de plus de 3 jours
   4 ☐ Ne s'applique pas; demeure à Québec

8. **La visite de ce centre est-elle:** (25)
   1 ☐ Le but principal de votre déplacement?
   2 ☐ Une étape sur votre circuit dans la ville (planifiée)?
   3 ☐ Une étape sur votre circuit dans la ville (non planifiée)?

9. **Quelle est la raison principale de votre venue au centre aujourd'hui?** (26)
   _____

10. **Depuis les 3 dernières années, combien de parcs / lieux historiques avez-vous visité approximativement?** [ ][ ] (27–28)
    _____

    Si 2 ou plus, pouvez-vous en nommer un que vous avez particulièrement apprécié? _____ (29)

11. **Heure d'arrivée au centre** [ ][ ][ ][ ] (30–33)

12. **Pouvez-vous apprécier les différents éléments suivants? Apprécier de 1 (excellent) à 6 (mauvais).**
    ☐ L'accueil reçu au centre (34)
    ☐ L'activité d'animation avec un guide (35)
    ☐ Une activité spéciale _____ (36)
    ☐ Diaporama La chasse-galerie (37)
    ☐ Autre présentation audio-visuelle _____ (38)
    ☐ Autre élément _____ (39)

13. **Pouvez-vous identifier ce que vous avez le plus et le moins apprécié lors de votre visite du centre?**
    • Le plus apprécié _____ (40)
    • Le moins apprécié _____ (41)

14. **Y a-t-il des activités ou des services additionnels que vous aimeriez retrouver au centre d'interprétation?** (42)
    1. ☐ Oui 2. ☐ Non

    Laquelle(s) ou lequel(s)? _____
    _____

15. **Quelle fut la durée approximative de votre visite au centre?** [ ][ ][ ] (43–45)
    ☐☐ minutes ou ☐ heure(s)

VOUS ET LES VÔTRES

16. **Parmi les définitions suivantes, laquelle décrit le mieux votre groupe?** (46)
    1. ☐ Adulte(s) seulement
    2. ☐ Groupe d'adulte(s) et enfant(s)
    3. ☐ Groupe organisé (socio-culturel, scolaire, autres)
    4. ☐ Groupe de touristes (agences, ...)
    5. ☐ Autre petit groupe (préciser) _____
       _____

17. **Quel est le lieu de votre résidence permanente?**
    _____ Municipalité [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] (47–53)
    _____ Province / état (54)

18. **Combien de membre(s) de votre groupe appartiennent à chacune des catégories d'âge et de sexe suivantes?**

ANS	11 ou moins	12-17	18-34	35-49	50-64	65 et plus
HOMME	55	57	59	61	63	65
FEMME	56	58	60	62	64	66

    Case du répondant [ ][ ] (67–68) Nombre de personnes [ ][ ] (69–70)

19. **Combien d'années de scolarité avez-vous complétées?** (71)
    1 ☐ Moins de 8 années 4 ☐ 13 à 15 années
    2 ☐ 8 ou 9 années 5 ☐ 16 à 18 années
    3 ☐ 10 à 12 années 6 ☐ 19 années ou plus

20. **Rétroaction sur le programme des Langues Officielles.**
    Langue maternelle _____ (72)
    Langue officielle choisie par le répondant _____ (73)
    Langue officielle dans la quelle le répondant a reçu des services _____ (74)
    Satisfaction de la qualité linguistique du service reçu dans la langue de votre choix, s'il y a lieu (75)
    Commentaires: _____

21. **Avez-vous l'intention de revenir au centre?** (76)
    1 ☐ Oui 2. ☐ Non
    Si oui, pourquoi? _____
    _____

22. **Recommanderiez-vous à vos parents et amis de venir visiter le centre d'interprétation Le port de Québec au XIX• siècle?** (77)
    1. ☐ Oui 2. ☐ Non

23. **Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à formuler?** (78)
    _____
    _____

ENQUÊTEUR [ ] (79)

VÉRIFICATEUR [ ] (80)

MERCI DE VOTRE COLLABORATION

1885 1985

STUDY ON VISITORS AND THEIR NEEDS
THE PORT OF QUEBEC IN THE NINETEENTH CENTURY

To enable us to serve you better, we would like you to answer a few questions; knowing your needs and interests will help us to meet them better. Your answers will be treated as CONFIDENTIAL. Would you take a few moments to answer this questionnaire?

1. **Survey code** 2 8 5 (01–03)
2. **Questionnaire number** (04–07)
3. **Date and time of survey** 0 (08–13)

4. **Language: ENGLISH** 1 (14)

In the event of refusal to answer, complete questions 5, 16, 17 and 18.
Reason for refusal: (15)

YOU AND THE INTERPRETATION CENTRE

5. **Is this your first visit to the Port of Quebec in the Nineteenth Century Interpretation Centre?** (16)
1 ☐ Yes 2 ☐ No
If No, how many times have you been here before?
_____ times (17–18)
Year of last visit, if applicable 1 9 (19–22)

6. **How did you first learn of the existence of the Centre? (One box only)** (23)
1 ☐ Media (newspapers, TV, radio)
2 ☐ Tourist information centre
3 ☐ Word of mouth
4 ☐ Other park or historic site
5 ☐ Signs
6 ☐ Other (specify) _____

7. **In which category would you classify your visit to Quebec City?** (24)
1 ☐ Excursion lasting one day or less
2 ☐ Trip lasting 1 to 3 days
3 ☐ Trip lasting more than 3 days
4 ☐ Does not apply; live in Quebec City

8. **Is your visit to the Centre:** (25)
1 ☐ The main purpose of your journey?
2 ☐ A stage in your tour of the city (planned)?
3 ☐ A stage in your tour of the city (unplanned)?

9. **What is your main reason for coming to the Centre today?** (26)
_____

10. **Over the last 3 years, approximately how many parks - historic sites have you visited?** (27–28)
_____
If 2 or more, could you name one that you especially liked? (29)

11. **Time of arrival at the Centre.** (30–33)

12. **Could you provide a rating for the following elements? Scale is from 1 (excellent) to 6 (poor)**
☐ Reception at Centre (34)
☐ Activity presented by a guide (35)
☐ Special activity (36)
☐ "La Chasse-Galerie" slide show (37)
☐ Other audio-visual presentation (38)
☐ Other _____ (39)

13. **What did you like most and what did you like least during your visit to the Centre?**
• Liked most _____ (40)
• Liked least _____ (41)

14. **Are there any other activities or services that you would like to see at the Interpretation Centre?** (42)
1 ☐ Yes 2 ☐ No
What are they? _____

15. **Approximately how much time did you spend at the Centre?** (43–45)
☐☐ minutes or ☐ hours

YOU AND YOUR PARTY

16. **Which of the following best describes your group?** (46)
1 ☐ Adult(s) only
2 ☐ Party of adult(s) and child(ren)
3 ☐ Organized party (socio-cultural, school, other)
4 ☐ Party of tourists (agency, ...)
5 ☐ Other small party (specify) _____

17. **Where is your permanent residence located?**
_____ (47–53)
Municipality
_____ (54)
Province State

18. **How many members of your party belong to each of the following age and sex categories?**

AGE	11 or under	12-17	18-34	35-49	50-64	65 and over
MALE	55	57	59	61	63	65
FEMALE	56	58	60	62	64	66

Box for respondent (67–68) Number of persons (69–70)

19. **How many years' schooling have you completed?** (71)
1 ☐ Less than 8 years 4 ☐ 13 to 15 years
2 ☐ 8 to 9 years 5 ☐ 16 to 18 years
3 ☐ 10 to 12 years 6 ☐ 19 years or more

20. **Feedback on the Official Languages program.**
Mother tongue _____ (72)
Official language chosen by the respondent _____ (73)
Official language in which the respondent received services _____ (74)
Satisfaction with the quality of the language of the service provided in the language of your choice, if applicable (75)
Comments _____

21. **Do you intend to come back to the Centre?** (76)
1 ☐ Yes 2 ☐ No
If Yes, why? _____

22. **Would you recommend a visit to the Port of Quebec in the Nineteenth Century Interpretation Centre to your friends and relatives?** (77)
1 ☐ Yes 2 ☐ No

23. **Do you have any other comments or suggestions?** (78)
_____

SURVEY TAKER (79)

CHECKER (80)

THANK YOU FOR YOUR CO-OPERATION

TB CT REG. B8061-10

Parks Canada

FRENCH →

ANALYSE DE LA FRÉQUENTATION

Selon la procédure d'échantillonnage des visiteurs sortant du centre (systématique au hasard), les données recueillies par l'équipe d'enquêteurs permettent d'estimer la fréquentation en termes de visites terminées au centre[1]. À compter du 18 juillet, date à partir de laquelle tous les types de contacts réalisés avec les visiteurs ont été catégorisés systématiquement, les données recueillies[2] ont trait au(x) :

- nombre d'interviews complétées
- nombre de refus de répondre
- nombre de non-visiteurs[3]
- nombre d'enfants de moins de 12 ans (ayant visité ou non)
- autres contacts (handicapés, ...)
- nombre de sauts échantillonnals manqués (grande affluence)
- pas de sondage selon les jours d'enquête

---

1 Les relevés d'observation des utilisateurs du parc réalisés à l'extérieur du centre, soit sur les quais et estrades de l'amphithéâtre n'ont pas été faits selon les spécifications fournies; les résultats de ces observations n'ont donc pas été considérés lors de l'analyse de la fréquentation du centre.

2 Cahiers de suivi des enquêteurs et rapports de supervision n° 2 et n° 3, août et septembre 1985, IQOP Inc.

3 Interprétés comme tel par les enquêteurs, ce sont des visiteurs qui sont restés moins de 10 minutes dans le centre (information, visite rapide, services sanitaires, ...).

ESTIMATION DU NOMBRE DE VISITEURS SORTANT DU CENTRE

Jour	Nombre de visiteurs interviewés	Nombre de refus	Autres contacts	Nombre de sauts manqués[1]	Nombre de non-visiteurs[2]	Total des contacts potentiels	Pas de sondage	Moins de 12 ans	Nombre de sorties estimées	Nombre de visiteurs entrés
18-07	24	3		1	27	55	10	221	771	1173
19-07	19	2		4	12	37	10	485	855	1079
20-07	19	1			17	37	20	237	977	1582
21-07	31	1		3	20	55	20	332	1432	2414
27-07	10	3			18	31	20	184	804	1120
28-07	31	7		17	57	112	20	810	3050	5097
06-08	12	0			11	23	10	155	385	692
07-08	11	1		1	11	24	10	78	318	553
15-08	11	1			15	27	10	152	422	565
16-08	9	0	1	1	17	28	10	86	366	512
17-08	10	1	1		11	23	20	112	572	782
18-08	18	2	2	2	36	60	20	348	1548	2546
27-08	1	0			2	3	10	12	42	135
29-08	8	0			5	13	10	42	172	265
30-08	5	0			6	11	10	27	137	128
Total	219	22	4	29	265	539	-	3281	11 851	18 643

---

1 Un saut échantillonnal est manqué quand la sortie d'un visiteur coïncidant avec le pas de sondage n'a pu se solder par une interview pour des raisons de trop grande affluence à la sortie, de confusion dans les sortants avec une foule immobile importante ou d'incapacité d'interception d'un sortant à enquêter durant une entrevue en cours.

2 Interprétés comme tel par les enquêteurs, ce sont des visiteurs qui sont restés moins de 10 minutes dans le centre (information, visite rapide, services sanitaires, ...)

Dans le tableau précédent, on note une différence significative entre le nombre de sorties estimées du centre d'interprétation et le nombre de visiteurs entrés au centre d'après les statistiques compilées à l'entrée de ce dernier par le personnel du parc et ce, pour la plupart des journées d'observation. Pour les quinze jours d'observation, un écart maximum inférieur à 277 personnes aurait pu se produire en raison du pas de sondage appliqué quotidiennement et des séquences de départ choisies au hasard[1].

On estime, en regard des données présentées, l'écart observé à 36,4% de la fréquentation enregistrée (6792 visiteurs); le nombre de sorties estimées est donc équivalent à 63,6% de la fréquentation, cette proportion étant de 68% en semaine et de 62% en fin de semaine; l'écart est moindre en semaine mais pas de façon significative.

Selon le niveau de fréquentation, on aurait pu prévoir une diminution de l'écart en fonction inverse de l'affluence; cette hypothèse est infirmée par les résultats suivants où aucune différence significative n'est observée.

Fréquentation inférieure à 750 personnes: 35%
Fréquentation supérieure à 750 personnes: 37%

Sauf pour une journée (30 août), l'écart enregistré est inférieur au pas de sondage (137 - 128 = 9); pour des journées peu achalandées, l'écart dépasse parfois 25% (17 juillet) et même, 40 et 65% (6 et 7 août).

---

1 Technicalités d'enquête, PHN Le port de Québec au XIXe siècle, IQOP Inc., juin 1985.

PLAN DE PONDÉRATION DES DONNÉES

Avant la production des tableaux finaux, l'analyse des données administratives de l'enquête a permis de calculer la pondération souhaitable pour rendre homogène le taux d'enquête des visiteurs âgés de 12 ans et plus restés au moins 10 minutes dans le centre. Des distinctions ont été faites selon que les jours d'enquête correspondaient à des jours en semaine ou à des jours en fin de semaine; les congés fériés ont été inclus dans les jours en fin de semaine. Selon la période, avant ou à compter du 18 juillet, le taux d'enquête a été uniformisé en semaine et en fin de semaine. Avec le nombre de jours d'enquête, ou a voulu reconstituer trois semaines complètes d'ouverture du site en période estivale soit du mardi au dimanche.

En semaine

Trois facteurs expliquent la pondération appliquée: le nombre de jours en semaine, multiple non entier d'une semaine d'ouverture (14 au lieu de 12), les sauts manqués de visiteurs restés plus de 10 minutes (estimés à 2,1%) et l'absence de distinction entre les visiteurs restés moins ou plus de 10 minutes dans le centre avant le 18 juillet (proportion estimée à 50% grâce aux données recueillies après cette date et totalement compensée par l'application d'un taux d'échantillonnage de 1/20 au lieu de 1/10).

Pondération des jours en semaine: 0,85714 X 1,021 = 0,87514

En fin de semaine

En fin de semaine, les trois facteurs explicatifs et l'importance relative de certains suggèrent l'application d'une pondération quotidienne différenciée. Le nombre de jours considérés et le poids souhaitable dans l'échantillon (10 au lieu de 6), les contacts manqués

quotidiennement devant être considérés à 50% comme des contacts potentiels avec des visiteurs restés au moins 10 minutes et le taux d'échantillonnage appliqué à compter du 18 juillet (1/20) devant être doublé à 1/10 pour être uniforme à celui des autres jours d'enquête sont autant d'éléments d'analyse considérés (voir le tableau 1 en ci-après).

Pondération des jours en fin de semaine:

Pondération=f(nombre, contacts manqués, période d'application)

22 juin	0,6	=	0,6	X	1,0	X	1,0
23 juin	0,7378	=	0,6	X	1,2297	X	1,0
24 juin	0,63	=	0,6	X	1,05	X	1,0
1 juillet	0,608	=	0,6	X	1,0135	X	1,0
20 juillet	1,2	=	0,6	X	1,0	X	2,0
21 juillet	1,256	=	0,6	X	1,04688	X	2,0
27 juillet	1,2	=	0,6	X	1,0	X	2,0
28 juillet	1,468	=	0,6	X	1,2237	X	2,0
17 août	1,2	=	0,6	X	1,0	X	2,0
18 août	1,26	=	0,6	X	1.05	X	2,0

La comparaison de la répartition des visiteurs contactés en semaine et en fin de semaine avant et après pondération avec les statistiques de fréquentation du centre démontre l'efficacité de la pondération appliquée.

	Semaine	Fin de semaine
Fréquentation en juin, juillet et août	37%	63%
Avant pondération des données	28%	72%
Après pondération des données	34%	66%

Tableau 1: Nombre de contacts réalisés et manqués auprès des visiteurs en semaine et en fin de semaine.

Jour d'enquête	En semaine		En fin de semaine	
	Réalisés	Manqués	Réalisés	Manqués
22 juin			23	
23 juin			74	34
24 juin			40	4
1er juillet			37	1
2 juillet	5			
3 juillet	7			
10 juillet	16			
11 juillet	17			
12 juillet	15			
18 juillet	27	1		
19 juillet	21	4		
20 juillet			20	
21 juillet			32	3
27 juillet			13	
28 juillet			38	17
6 août	12			
7 août	12	1		
15 août	12			
16 août	9	1		
17 août			11	
18 août			20	2
27 août	1			
29 août	8			
30 août	5			
Total	167	7	308	61

Tableau 2: Nombre pondéré de répondants selon le lieu de résidence par région administrative ou autre.

Région administrative et autres régions	Nombre	Pourcentage[1]
1- Québec (03)	241	63,3
2- Montréal (06)	40	10,5
3- Trois-Rivières (04)	12	3,1
4- Saguenay-Lac-St-Jean (02)	11	2,9
5- Cantons-de-l'Est (05)	11	2,9
6- Outaouais (07)	3	0,8
7- Côte-Nord (09)	3	0,8
8- Bas-Saint-Laurent - Gaspésie (01)	2	0,5
9- Nord-Ouest (08)	1	0,3
10- Autres provinces au Canada	27	7,1
11- Etats-Unis	20	5,2
12- Autres pays	10	2,6
Total (1 à 12)	381	100,0

[1] Dans ce tableau et ceux qui suivent, la somme des éléments peut ne pas totaliser 100,0%; aussi, à cause de l'arrondissement aléatoire des résultats faisant suite à la pondération effectuée, les totaux peuvent varier d'un tableau à l'autre.

Tableau 3: Nombre pondéré de répondants selon la langue parlée et leur lieu de résidence.

Lieu de résidence / Langue parlée	Français	Anglais	Total	%
1. Quartiers limitrophes[1]	26	0	26	6,8
2. Autres quartiers dans la ville de Québec	44	0	44	11,6
3. Autres dans la C.U.Q.	97	0	97	25,5
4. Autres dans la région 03	74	0	74	19,5
5. Autres au Québec	79	4	83	21,8
6. Extérieur du Québec	20	36	56	14,7
Total (1 à 6)	340	40	380	100,0

Tableau 4: Nombre pondéré de répondants selon la langue maternelle et leur lieu de résidence.

Lieu de résidence / Langue maternelle	Français	Anglais	Autres et indéterminée	Total
1. Quartiers limitrophes	26	0	0	26
2. Autres quartiers dans la ville de Québec	42	0	2	44
3. Autres dans la C.U.Q.	96	1	1	98
4. Autres dans la région 03	74	0	0	74
5. Autres au Québec	77	3	3	83
6. Extérieur du Québec	18	33	7	58
Total (1 à 6)	333	37	13	383

1 p. 12

Tableau 5: Nombre pondéré de personnes dans les groupes selon l'âge des membres et leur lieu de résidence - Nombre moyen de personnes par groupe.

Lieu de résidence \ Âge	11 ans et moins	12-17 ans	18-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Total N	Total μ
1. Ville de Québec	34	7	52	39	28	20	180	2,6
2. Autres dans la C.U.Q.	66	25	69	83	47	11	301	3,1
3. Autres dans la région 03	89	14	74	54	23	14	268	3,6
4. Autres au Québec	45	24	89	61	72	42	333	4,0
5. Extérieur du Québec	22	8	47	47	14	17	155	2,7
Total (1 à 5)	256	78	331	284	184	104	1237	3,25

Tableau 6: Nombre pondéré de répondants selon le type de groupe et leur lieu de résidence

Lieu de résidence \ Type de groupe	Adultes seulement	Adultes et enfants	Autres groupes	Groupes organisés	Groupes touristiques	Total
1. Ville de Québec	49	22	0	0	0	71
2. Autres dans la C.U.Q.	55	37	3	1	0	96
3. Autres dans la région 03	35	37	2	0	0	74
4. Autres au Québec	53	27	1	2	0	83
5. Extérieur du Québec	41	15	1	0	0	57
Total (1 à 5)	233	138	7	3	0	381

Tableau 7: Nombre pondéré de répondants selon la scolarité atteinte des répondants et leur lieu de résidence.

Lieu de résidence \ Scolarité	Moins de 8 années	8 ou 9	10 à 12	13 à 15	16 à 18	19 ans et plus	Indéterminée	Total
1. Quartiers limitrophes	1	2	6	7	10	1	0	27
2. Autres dans la ville de Québec	4	5	14	13	5	3	1	45
3. Autres dans la C.U.Q.	9	9	34	18	22	6	0	97
4. Autres dans la région 03	10	8	23	19	11	3	0	74
5. Autres au Québec	3	9	34	22	12	2	0	83
6. Extérieur du Québec	0	1	14	11	17	14	0	57
Total (1 à 6)	27	34	125	90	77	29	1	383

Tableau 8: Nombre pondéré et répondants selon le type de jour et la catégorie de leur voyage à Québec.

Catégorie de voyage \ Type de jour	En fin de semaine N	%	En semaine N	%	Total N	%
1. Excursion d'une journée	18	7,4	14	10,7	32	8,4
2. Voyage de 1 à 3 jours	39	15,7	38	28,9	77	20,2
3. Voyage de plus de 3 jours	23	9,2	23	17,4	46	12,1
4. Ne s'applique pas	170	67,8	56	43,0	226	59,3
Total (1 à 4)	250	100,0	131	100,0	381	100,0

Tableau 9: Nombre pondéré de répondants selon qu'ils venaient au parc pour la première fois et leur lieu de résidence

Lieu de résidence \ Fréquence de visite	Première visite	Deuxième visite ou plus	Total N	%
1. Ville de Québec	46	24	70	18,3
2. Autres dans la C.U.Q.	74	24	98	25,7
3. Autres dans la région région 03	51	23	74	19,4
4. Autres au Québec	76	7	83	21,7
5. Extérieur du Québec	55	2	57	14,9
Total (1 à 5)	302	80	382	100,0

Tableau 10: Nombre pondéré de répondants selon la raison principale de leur venue au centre et le fait qu'ils aient ou non visité le centre auparavant.

Raison de la venue \ Fréquence de visite	Première visite	Deuxième visite ou plus	Total N	Total %
1. Visiter le centre	78	19	97	25,7
2. Satisfaire des intérêts pour l'histoire	13	5	18	4,8
3. Faire visiter à des parents ou amis	5	17	22	5,8
4. Autres raisons évoquées	16	4	20	5,3
5. Aucune raison préalable				
. par curiosité	115	7	122	32,4
. randonnée au Vieux-Port	49	10	59	15,6
. venue pour des activités spéciales (24 juin, 1 juillet ...)	3	6	9	2,4
. promenade familiale	18	6	24	6,4
. tour de ville (touristique)	2	4	6	1,6
Total (1 à 5)	299	78	377	100,0

Tableau 11: Nombre pondéré de répondants selon leur fréquence de visite de parcs et lieux historiques et le type de parcs appréciés.

Nombre de parcs \ Type de lieux	Parcs historiques nationaux	Autres parcs historiques	Destination générale	Musées	Parcs naturels	N.S.P.	Total
Un seul ou aucun	0	1	0	0	0	0	1
Deux	15	3	1	2	9	14	44
Trois	15	10	5	3	15	16	64
Quatre	9	8	2	1	5	8	33
Cinq	8	7	2	1	8	5	31
Six à Neuf	5	4	3	1	5	15	33
Dix et plus	21	10	2	3	9	15	60
Total	73	43	15	11	51	73	266

Tableau 12: Nombre pondéré de répondants selon la durée de leur visite et le type de jour

Durée de la visite \ Type de jour	En fin de semaine N	%	En semaine N	%	Total N	%
1. Entre 10 et 30 minutes	88	35,3	31	23,5	119	31,2
2. De ½ à 1 heure	102	41,0	69	52,3	171	44,9
3. De 1 à 1½ heure	46	18,5	26	19,7	72	18,9
4. De 1½ à 2 heures	6	2,4	3	2,3	9	2,4
5. 2 heures et plus	7	2,8	3	2,3	10	2,6
Total (1 à 5)	249	100,0	132	100,1	381	100,0

Tableau 13: Nombre pondéré de répondants selon leur fréquence de visites antérieures et selon qu'ils aimeraient retrouver ou non des activités ou services additionnels.

Besoins \ Première visite	Oui		Non		Total	
	N	%	N	%	N	%
1. Aucun service ou activité additionnels souhaités	226	81,9	50	18,1	276	72,3
2. Au moins un besoin exprimé pour des activités ou services additionnels	76	72,4	29	27,6	105	27,5
3. Indéterminés	1	100,0	0	0,0	1	0,3
Total (1 à 3)	303	79,3	79	20,7	382	100,1

Tableau 14: Nombre pondéré de répondants selon leur intention de revenir au centre et les raisons évoquées et selon leur lieu de résidence.

Lieu de résidence \ Raison évoquée	Pour faire une visite plus détaillée	Pour montrer à des amis	Peut-être si l'occasion se présente	Autres raisons ou indéterminée	N'ont pas l'intention de revenir	Total
1. Quartiers limitrophes	11	4	0	7	4	26
2. Autres dans la ville de Québec	14	5	3	20	1	43
3. Autres dans la C.U.Q.	34	20	5	36	2	97
4. Autres dans la région 03	21	15	3	27	8	74
5. Autres au Québec	25	17	11	19	11	83
6. Extérieur du Québec	15	1	8	12	20	56
Total (1 à 6)	120	62	30	121	46	379

Tableau 15: Nombre pondéré de répondants selon leur intention de revenir au centre ou non et selon qu'ils viennent en semaine ou en fin de semaine.

Type de jour \ Intentions	Prévoient revenir N	%	Ne prévoient pas revenir N	%	Total N	%
1. Visite en semaine	105	80,8	25	19,2	13 0	34,3
2. Visite en fin de semaine	226	90,8	23	9,2	24 9	65,7
Total (1 et 2)	331	87,3	48	12,7	37 9	100,0

Tableau 16: Nombre pondéré de répondants selon leur intention de recommander ou non à des parents ou amis de venir visiter le centre et selon leur lieu de résidence.

Intentions / Lieu de résidence	Recommander une visite	Ne pas recommander une visite	Total
1. Quartiers limitrophes	23	2	25
2. Autres quartiers dans la ville de Québec	43	1	44
3. Autres dans la C.U.Q.	96	2	98
4. Autres dans la région 03	74	0	74
5. Autres au Québec	81	1	82
6. Extérieur du Québec	57	0	57
Total (1 à 6)	374	6	380

Tableau 17: Nombre pondéré de répondants selon la langue officielle choisie pour recevoir des services au centre et leur lieu de résidence.

Lieu de résidence \ Langue choisie	Français	Anglais	N'ont pas demandé de services personnalisés	Total
	Nombre (pourcentage du total)			
1. Quartiers limitrophes	18	0	8	26
2. Autres dans la ville de Québec	31	0	13	44
3. Autres dans la C.U.Q.	77	0	20	97
4. Autres dans la région 03	50	0	23	73
5. Autres au Québec	61	2	19	82
6. Extérieur du Québec	15	29	11	55
Total (1 à 6)	252(66,9)	31(8,2)	94(24,9)	377(100,0)

Tableau 18: Nombre pondéré de répondants selon la langue officielle choisie pour recevoir des services au centre et leur appréciation sur la qualité du service reçu.

Appréciation \ Langue choisie	Français	Anglais	N'ont pas demandé de services	Total
1. Excellente	4	1	0	5
2. Très bonne	5	5	0	10
3. Bonne	26	10	0	36
4. Passable	2	0	0	2
5. Mauvaise	1	0	0	1
6. Aucune appréciation	215	17	95	327
Total (1 à 6)	253	33	95	381

Description des régions administratives du Québec

Régions administratives Divisions de recensement		Municipalités à exclure ou à inclure dans la description des régions administratives					
		Municipalités à exclure			Municipalités à inclure		
01	**Bas-Saint-Laurent – Gaspésie**						
01	Îles-de-la-Madeleine	(07260)	0702	Biencourt			
02	Gaspé-Est	(07280)	0714	Lac-des-Aigles			
03	Gaspé-Ouest	(07310)	0716	Saint-Guy			
04	Bonaventure	(07330)	0729	Saint-Médard			
05	Matapédia	(07720)	0752	Saint-Mathieu-de-Rioux			
06	Matane	(07740)	0754	Saint-Simon			
07	Rimouski (Partie)	(07960)	0794	Rimouski, partie Lac-Auclair			
		(07980)	0798	Rimouski, partie Lac-Boisbouscache			
02	**Saguenay – Lac-Saint-Jean**						
90	Lac-Saint-Jean-Ouest	(98400)	9802	Baie-James (1)	(98200)	9804	Chibougamau
93	Lac-Saint-Jean-Est				(98180)	9806	Chapais
94	Chicoutimi				(98820)	9881	Mistassini, R.
98	Terr. du Nouveau-Québec (Partie)						
03	**Québec**						
07	Rimouski (Partie)	(20750)	2069	Lac-Édouard	(07260)	0702	Biencourt
08	Rivière-du-Loup	(20980)	2094	Québec, partie Kiskissink	(07280)	0714	Lac-des-Aigles
09	Témiscouata	(24230)	2401	Saint-Augustin-de-Woburn	(07310)	0716	Saint-Guy
10	Kamouraska	(24240)	2402	Notre-Dame-des-Bois	(07330)	0729	Saint-Médard
11	Charlevoix-Est	(24210)	2404	Frontenac	(07720)	0752	Saint-Mathieu-de-Rioux
12	Charlevoix-Ouest	(24200)	2406	Lac-Mégantic	(07740)	0754	Saint-Simon
13	L'Islet	(24260)	2408	Piopolis	(07960)	0794	Rimouski, partie Lac-Auclair
14	Montmagny	(24280)	2409	Val-Racine	(07980)	0798	Rimouski, partie Lac-Boisbouscache
15	Bellechasse	(24310)	2411	Marston	(26250)	2622	Garthby
16	Montmorency - 2	(24190)	2412	Audet	(26200)	2624	Beaulac
17	Montmorency - 1	(24340)	2414	Sainte-Cécile-de-Whitton	(26580)	2626	Saints-Martyrs-Canadiens
20	Québec (Partie)	(24320)	2416	Nantes	(26110)	2631	Saint-Praxède
21	Lévis	(24300)	2418	Milan	(26620)	2632	Disraëli
22	Dorchester	(24420)	2436	Saint-Romain	(26600)	2634	Disraëli
23	Beauce	(24450)	2438	Stornoway	(26640)	2636	Saint-Jacques-le-Majeur-de-Wolfestown
24	Frontenac (Partie)	(27390)	2731	Saint-Pierre-Baptiste	(26680)	2638	Saint-Fortunat
26	Wolfe (Partie)	(27310)	2736	Halifax-Sud-Partie-Sud-Ouest	(26660)	2639	Saint-Julien
27	Mégantic (Partie)	(27360)	2738	Halifax-Nord	(97530)	9748	Saint-Firmin
28	Lotbinière (Partie)	(27380)	2739	Sainte-Sophie	(97985)	9798	Saguenay, partie Sagard
29	Portneuf (Partie)	(27630)	2744	Sainte-Julie			
97	Saguenay (Partie)	(27570)	2746	Laurierville			
		(27750)	2748	Plessisville			
		(27690)	2749	Plessisville			
		(27780)	2751	Notre-Dame-de-Lourdes			
		(28310)	2819	Villeroy			
		(28710)	2839	Sainte-Françoise			
		(28750)	2841	Sainte-Philomène-de-Fortierville			
		(28730)	2842	Fortierville			
		(28760)	2844	Saint-Jacques-de-Parisville			
		(28780)	2846	Deschaillons			
		(28770)	2848	Deschaillons-sur-Saint-Laurent			
		(29680)	2963	Notre-Dame-de-Montauban			
		(29780)	2966	Saint-Rémi			

Régions administratives Divisions de recensement		Municipalités à exclure ou à inclure dans la description des régions administratives					
		Municipalités à exclure			Municipalités à inclure		
04	**Trois-Rivières**						
20	Québec (Partie)	(34210)	3411	Trois-Lacs	(20750)	2069	Lac-Édouard
27	Mégantic (Partie)	(42380)	4214	Saint-David	(20980)	2094	Québec, partie Kiskissink
28	Lotbinière (Partie)	(42720)	4229	Saint-Gérard-Majella	(27390)	2731	Saint-Pierre-Baptiste
29	Portneuf (Partie)	(42780)	4231	Saint-Michel-d'Yamaska	(27310)	2736	Halifax-Sud-Partie-Sud-Ouest
32	Champlain	(42760)	4232	Yamaska	(27360)	2738	Halifax-Nord
33	Nicolet	(42740)	4234	Yamaska-Est	(27380)	2739	Sainte-Sophie
34	Arthabaska (Partie)	(47320)	4721	Saint-Didace	(27630)	2744	Sainte-Julie
41	Drummond	(47820)	4781	Manuan, R.	(27570)	2746	Laurierville
42	Yamaska (Partie)	(47920)	4792	Maskinongé, partie Lac-Villiers	(27750)	2748	Plessisville
43	Saint-Maurice	(47960)	4796	Maskinongé, partie Manouane	(27690)	2749	Plessisville
47	Maskinongé (Partie)	(98400)	9802	Baie-James (1)	(27780)	2751	Notre-Dame-de-Lourdes
84	Abitibi (Partie)				(28310)	2819	Villeroy
98	Terr.-du-Nouveau-Québec (Partie)				(28710)	2839	Sainte-Françoise
					(28750)	2841	Sainte-Philomène-de-Fortierville
					(28730)	2842	Fortierville
					(28760)	2844	Saint-Jacques-de-Parisville
					(28780)	2846	Deschaillons
					(28770)	2848	Deschaillons-sur-Saint-Laurent
					(29680)	2963	Notre-Dame-de-Montauban
					(29780)	2966	Saint-Rémi
					(84810)	8482	Obedjiwan, R.
					(84920)	8491	Abitibi, partie Obedjiwan
05	**Estrie**						
24	Frontenac (Partie)	(26250)	2622	Garthby	(24230)	2401	Saint-Augustin-de-Woburn
25	Compton	(26200)	2624	Beaulac	(24240)	2402	Notre-Dame-des-Bois
26	Wolfe (Partie)	(26580)	2626	Saints-Martyrs-Canadiens	(24210)	2404	Frontenac
34	Arthabaska (Partie)	(26110)	2631	Sainte-Praxède	(24200)	2406	Lac-Mégantic
35	Richmond	(26620)	2632	Disraëli	(24260)	2408	Piopolis
36	Sherbrooke	(26600)	2634	Disraëli	(24280)	2409	Val-Racine
37	Stanstead	(26640)	2636	Saint-Jacques-le-Majeur-de-Wolfestown	(24310)	2411	Marston
		(26680)	2638	Saint-Fortunat	(24190)	2412	Audet
		(26660)	2639	Saint-Julien	(24340)	2414	Sainte-Cécile-de-Whitton
					(24320)	2416	Nantes
					(24300)	2418	Milan
					(24420)	2436	Saint-Romain
					(24450)	2438	Stornoway
					(34210)	3411	Trois-Lacs
06	**Montréal**						
38	Brome	(49950)	4995	Berthier, partie Lac-Nasigon	(42380)	4214	Saint-David
39	Shefford	(58970)	5897	Joliette, partie Dépôt-du-Lac-au-Pin	(42720)	4229	Saint-Gérard-Majella
40	Bagot	(61960)	6195	Montcalm, partie Desserte-du-Lac-d'Argent	(42780)	4231	Saint-Michel-d'Yamaska
42	Yamaska (Partie)				(42760)	4232	Yamaska
47	Maskinongé (Partie)				(42740)	4234	Yamaska-Est
49	Berthier (Partie)				(47320)	4721	Saint-Didace
50	Richelieu				(47920)	4792	Maskinongé, partie Lac-Villiers
51	Saint-Hyacinthe				(49600)	4932	Saint-Michel-des-Saints
52	Rouville				(75620)	7559	Amherst
53	Iberville				(75660)	7561	Lac-des-Plages
54	Missisquoi				(76120)	7601	La Conception
55	Saint-Jean				(76150)	7604	Lac-Tremblant-Nord
56	Chambly				(76200)	7607	Labelle
57	Verchères				(76260)	7609	La Minerve
58	Joliette (Partie)				(76560)	7614	La Macaza
61	Montcalm (Partie)				(76910)	7692	Labelle (2)
62	L'Assomption						
63	Terrebonne						

Régions administratives Divisions de recensement		Municipalités à exclure ou à inclure dans la description des régions administratives					
		Municipalités à exclure			Municipalités à inclure		
06	**Montréal (suite)**						
64	Île-Jésus						
65	Île-de-Montréal						
66	Laprairie						
67	Napierville						
68	Huntingdon						
69	Châteauguay						
70	Beauharnois						
71	Soulanges						
72	Vaudreuil						
73	Deux-Montagnes						
74	Argenteuil						
75	Papineau (Partie)						
76	Labelle (Partie)						
07	**Outaouais**						
47	Maskinongé (Partie)	(75620)	7559	Amherst	(47820)	4781	Manuan, R.
49	Berthier (Partie)	(75660)	7561	Lac-des-Plages	(47960)	4796	Maskinongé, partie Manouane
58	Joliette (Partie)	(76120)	7601	La Conception	(49950)	4995	Berthier, partie Lac-Nasigon
61	Montcalm (Partie)	(76150)	7604	Lac-Tremblant-Nord	(58970)	5897	Joliette, partie Dépôt-du-Lac-au-Pin
75	Papineau (Partie)	(76200)	7607	Labelle	(61960)	6195	Montcalm, partie Desserte-du-Lac-d'Argent
76	Labelle (Partie)	(76260)	7609	La Minerve			
78	Gatineau	(76560)	7614	La Macaza			
79	Hull	(76910)	7692	Labelle (2)			
80	Pontiac						
08	**Abitibi — Témiscamingue**						
83	Témiscamingue	(84810)	8482	Obedjiwan, R.	(98120)	9809	Lebel-sur-Quévillon
84	Abitibi (Partie)	(84920)	8491	Abitibi, partie Obedjiwan	(98150)	9811	Matagami
98	Terr.-du-Nouveau-Québec (Partie)	(98400)	9802	Baie-James (1)	(98810)	9880	Waswanipi, R.
09	**Côte-Nord**						
97	Saguenay (Partie)	(97530)	9748	Saint-Firmin			
		(97985)	9798	Saguenay, partie Sagard			
10	**Nouveau-Québec**						
98	Terr.-du-Nouveau-Québec (Partie)	(98400)	9802	Baie-James (1)			
		(98200)	9804	Chibougamau			
		(98180)	9806	Chapais			
		(98120)	9809	Lebel-sur-Quévillon			
		(98150)	9811	Matagami			
		(98810)	9880	Waswanipi, R.			
		(98820)	9881	Mistassini, R.			

1. Comme le territoire couvert par la municipalité régionale de la Baie-James chevauche en partie quatre régions administratives et qu'aucun amendement ne vient clarifier la situation, on a convenu de n'attribuer aucune région à la municipalité.

2. Dénomination non attribuée en ce moment.

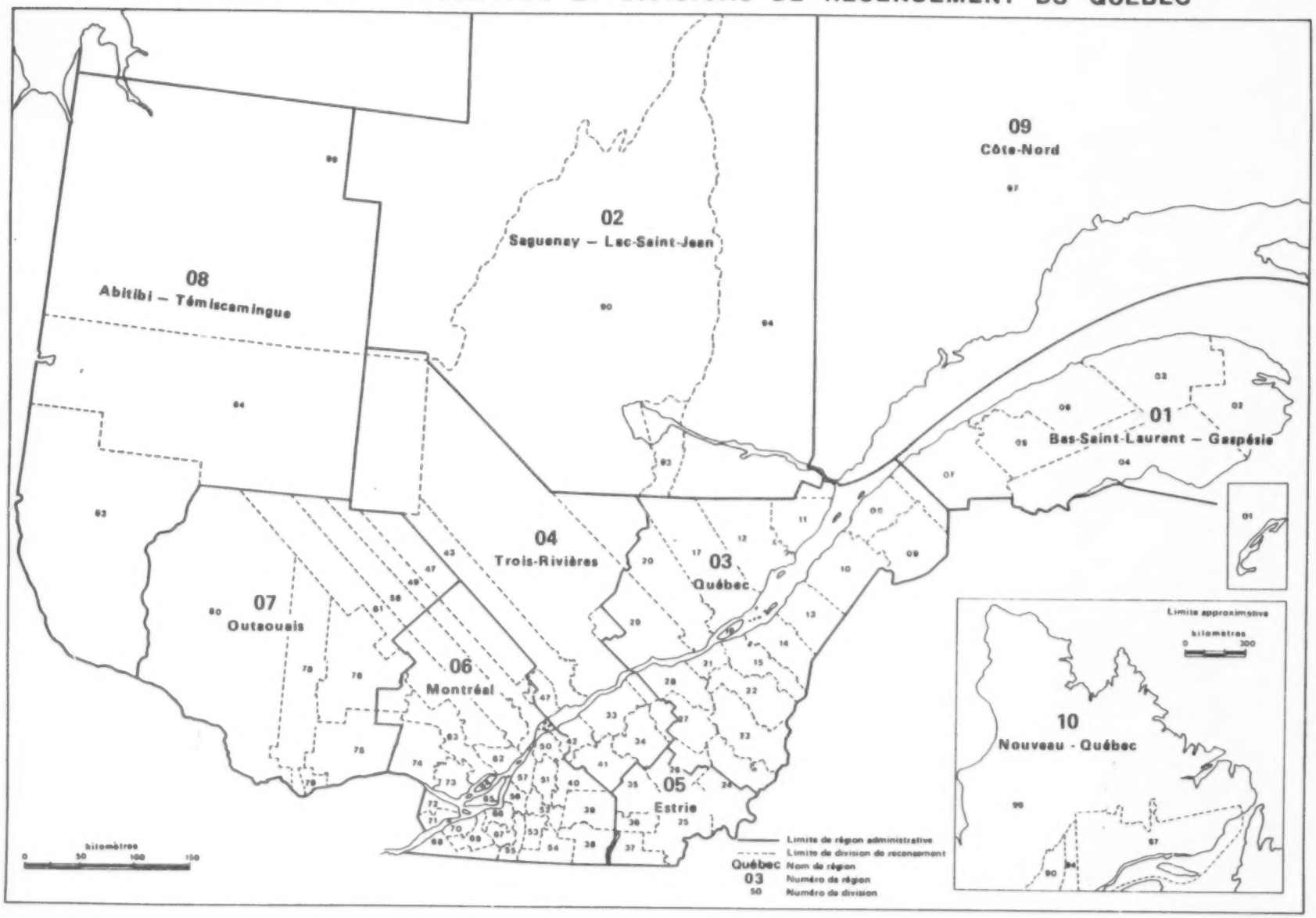
Région administrative: division du territoire québécois en dix régions telles que stipulées dans l'arrêté en conseil nº 524 du 19 mars 1966 sur la proposition du ministre de l'Industrie et du Commerce.

Division de recensement: unité géostatistique, définie et exploitée dans les recensements canadiens, dont la délimitation ressemble à celle du comté municipal du Québec.

Municipalité: territoire d'administration locale régi par les lois municipales du Québec.

Code géographique: codification numérique pour chacune des municipalités du Québec.

Source: Bureau de la statistique du Québec, Division de la normalisation, Section du Territoire.

Juin 1981

RÉGIONS ADMINISTRATIVES ET DIVISIONS DE RECENSEMENT DU QUÉBEC